

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0253
- Klageren:** XX
England
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR-nummer: 21263834
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende billet. Klageren forsøgte at købe en billet via Skånetrafikens app, der dog ikke kan anvendes til billetkøb til Metroen
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun ikke er dansktalende, at hun ledte efter en billetautomat på perronen, og at hun var faldet og havde slået sit knæ, hvorfor hun ikke havde mere tid til at lede efter hjælp eller automaten, da hun skulle nå et fly.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Rasmus Markussen
Torben Steenberg
Helle Berg Johansen
Susanne Beyer Svendsen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 12. marts 2021 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Metro Service skal godtgøre klageren hendes udgift til klagegebyr på 160 kr.

Metro Service 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.

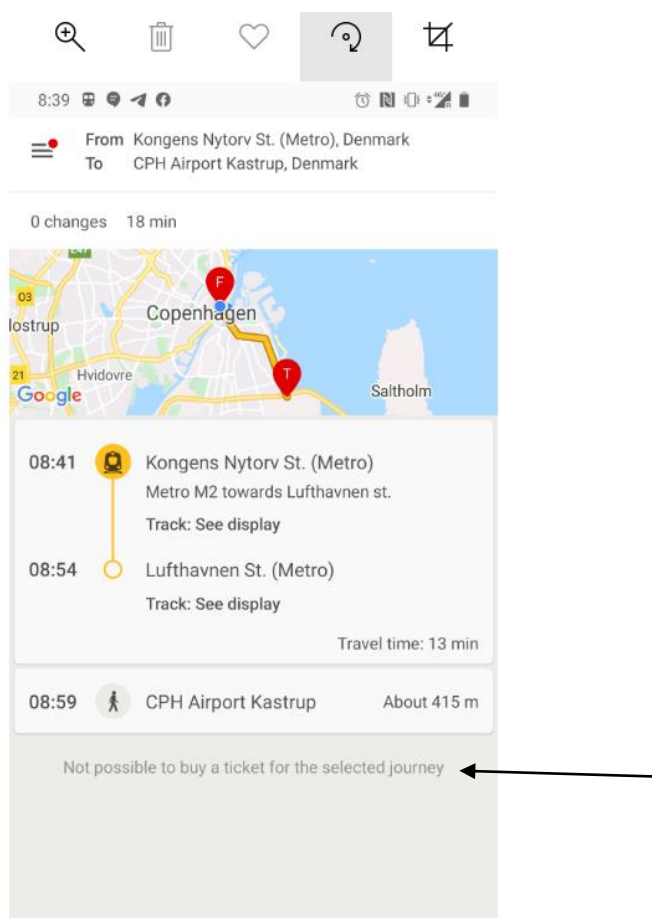
Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren er bosiddende i England, men var på rejse i Sverige/Skåne, hvorfra hun skulle til Danmark for at tage Metroen til lufthavnen for at nå et fly til England.

Ifølge klageren havde hun i Sverige anvendt en app fra Skånetrafiken til at købe billetter. Hun havde beregnet god tid til at tage Metroen, men da hun på Metroperronen på Kgs. Nytorv forsøgte at købe en billet via sin app, kunne dette ikke lade sig gøre. Hun kunne ikke finde noget personale eller nogen billetautomat, og da hun på vejen var faldet og havde slået sit knæ, kunne hun med al sin bagage ikke nå at tage op på selve stationen igen for at finde personale. Hun steg derfor om bord på Metroen uden billet.



Klagerens screenshot af appen

Ved kontrol af klagerens rejsehjemmel om bord på Metroen blev hun derfor pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

I en efterfølgende klage til Metro Service anmodede hun dem om at fratage kontrolafgiften og forklarede som gengivet ovenfor.

Metro Services fastholdt kontrolafgiften og begrundede dette med, at der var tydelig skiltning på engelsk om, at passagerer skulle have billet inden ombordstigning, og at de ikke kunne tage passagerens gode tro i betragtning, selv om det skyldtes en beklagelig fejl, at hun ikke havde købt billet til sin cykel.

Klageren indgav derpå klage til ankenævnet, da hun ikke forstod, hvorfor der var nævnt en cykel i afgørelsen, når hun kun havde rejst med sin bagage.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren forsøgte at købe en billet til Metrostrækningen Kgs. Nytorv st. – Lufthavnen via en app, som Skånetrafiken udbyder, og som anvendes til køb af billetter i Sverige og til indrejse i Danmark fra Sverige.

Men Metrostrækningen er en lokal strækning i Danmark, som Skånetrafiken ikke udsteder billetter til. Som vist på fotoet ovenfor, fremgik det på engelsk ved klagerens købsforsøg, at der ikke kunne købes billet til den valgte rejserute.

Klageren købte ikke rejsehjemmel på anden vis, inden hun steg om bord på Metroen, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette. Det af klageren anførte om, at hun var faldet og ikke havde tid til at finde hjælp med billetteringen, kan ikke føre til et andet resultat, idet ankenævnet bemærker, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at unddrage sig at betale for rejsen.

Imidlertid kan ankenævnet ikke afvise, at Metro Services indledningsvise sagsbehandlingsfejl om at begrunde afgørelsen med manglende cykelbillet, indebærer, at klageren ankede afgørelsen til ankenævnet, hvilket kostede 160 kr. i klagegebyr. Herefter skal Metro Service godtgøre klageren hendes udgift til klagegebyr på 160 kr.

Ankenævnet har i tidligere afgørelser, hvor passagerer er kørt med elevatoren fra gadeniveau direkte til perronen og ikke har kunnet finde billetautomaten, som befinder sig et plateau over perronniveau, anbefalet Metro Service at skilte tydeligere med, hvor man køber billet. Ankenævnet fastholder denne anbefaling.

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. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren nærmere regler om jernbanevirksomhedens adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr, jf. stk. 1.

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, 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 gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. 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. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

“I tried to use the app to pay for the journey but it did not work, I had taken a screenshot of the app and showed this to the lady that gave me the fine, but she said I should have found the ticket office or used the machine, I did look for the machine but I could not see it, she told me at this station (Kongens Nytorv) it was underneath the escalators, thats why I did not see it. I would have gone back up the escalators, but on my way to the station I actually fell over and hurt my knee, even though I had left plenty of time this made me late, and I was then worried about missing my flight, I am not the sort of person that would not buy a ticket, I did explain all of this in my email to them, and in the response I got from them they said something about not having a ticket for my bike, but I did not have a bike, just a suitcase, so I wonder if they sent me the wrong response. I hope you can help me, I am from England, and I thought they would understand that I tried to buy the ticket on the app when I showed them the screenshot. I really cant afford to pay for this ticket as I have had to close my business because of Covid. I hope you can help me.”

Indklagede anfører følgende:

“When ticketed the complainant showed an attempted purchase that have not been successful and a fare evasion ticket was issued, as the complainant did not have any other kind of valid travel documentation. The complainant received a fare evasion ticket October 31st, 2020 at 8:41 am, when she was meet by inspection after the metro has left Femøren station going to Lufthavnen station (The Airport).

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 ticket, for the entire journey, before boarding the train.

Passengers must – on demand - be able to present a valid ticket to the ticket inspectors, otherwise a fare evasion ticket will be issued. This is stated in the Joint National Travel Regulations, which can be found [here](#).

At the platform where the complainant went on the train there is - on all platform screen door - stickers telling not to board unless a valid ticket is in hand or received on the mobile – otherwise this will lead to a fare evasion ticket:



As the complainant did not receive a ticket when trying to buy via the app, some other kind of ticket should have been bought. From the picture of the complainant's attempt to get a ticket, it is obvious that no ticket was received.

Kongens Nytorv is one of several stations which is manned with information staff in the daytime. Furthermore, call points can be found on all of our ticket vending machines, as well as yellow call points in several other places in every one of our stations. These call points can be used if the passenger requires assistance or guidance. The call point will connect the passenger directly to an operator in our control tower, which is manned 24 hours a day.

In case the complainant had difficulties buying a ticket, it would have been possible to contact either the staff at the station or use one of the call points.

On the information boards **Velkommen til Metroen / Welcome to the Metro** which can be found at all stations, it is stated in both Danish and English:

Velkommen i Metroen Welcome to the Metro

For at give den bedst mulige rejseoplevelse for alle kunder i Metroen, bedes du overholde følgende ordensregler.

To provide the best possible travel experience for all passengers, you are required to abide to the following regulations.

 Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.

 Metrostationer og metrotog er kameraovervåget af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security, Metro stations and trains are under video surveillance.

 Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Biletkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kameraafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket. Tickets are available from ticket vending machines at the stations. Ticket control may be performed during the journey, when leaving the train and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a fare evasion ticket.

 Der er begrænset mulighed for at medbringe cykel i Metroen. Du kan se regler for cykelmedbringelse på [www.metrotransport.dk](#). Hænder af cykler på stationer uden for markerede områder og stationer er forbudt.

Please find the rules for bringing bicycles with you on the train at [www.metrotransport.dk](#). Parking of bicycles outside designated parking areas is prohibited.

 Hunde kan medbringes, hvis de er i snor og ikke er til gene for andre passagerer. Der må dog kun medbringes én hund i snor pr. person. Der findes regler på [www.metrotransport.dk](#). Hænder af hunde på stationer og i Metroen er forbudt.

Dogs are allowed on trains, provided they are kept on a leash and do not cause inconvenience to other passengers. Only one dog on a leash per person is allowed. You must buy a dog's ticket for your dog. Further details including what dogs travel for free in the Metro is written at [www.metrotransport.dk](#).

 Røgning er ikke tilladt på Metrostationer og i Metroen.

Smoking is not permitted at Metro stations and on Metro trains.

 Indtagelse af alkohol er tilladt på stationer og i tog, men ikke i Metroen. Der er begrænset adgang til alkohol på stationer og i Metroen.

Alcohol consumption is permitted at stations and on trains but not in the Metro. There is limited access to alcohol at stations and in the Metro.

 Der er begrænset adgang til andre dyr end hunde på stationer og i Metroen.

Only dogs are permitted on Metro stations and on Metro trains.

-  Rejser med ryggen eller anden klar bagage bedes via fersyn. Metroens personale har ret til at afvise bagage, hvis der ikke er plads eller hvis bagagen er til gene for de øvrige passagerer. Maksimumsværet for bagage er 100kg/0,33 ton.
- Passengers carrying backpacks or other large items of luggage are requested to show consideration for other passengers. The Metro staff may refuse to accept luggage provided it is insufficiently sized or if the luggage causes inconvenience to other passengers. The maximum size of luggage is 100kg/0,33 ton.*
-  Metroens ansatte skal altid følges. Personalet har ret til at best, via ansatte med ryggen eller anden klar bagage, som det er nødvendigt på Metroen område og ikke tilladt. Der henvises til gældende lovgivning for arbejdsmiljø og sundhedsloven. Der henvises til gældende regler for sikkerhed og sundhed. Der henvises til gældende regler for sikkerhed og sundhed.
- Passengers are required to follow all instructions given by Metro staff. The Metro staff has the right to appeal any person exhibiting disruptive or reckless behaviour. Littering in the Metro area is prohibited. The company travel regulations and regulations pertaining to the Rules of the Metro apply. Any harassment of Metro staff will be reported to the police.*
-  Du kan få oplysninger om hilseregler og i kontakt kundenservice.
- For information about our property, please contact customer service.*
-  Ved større ændringer i togplan indføres metrolinjer på den bestemte strækning. Busserne stander ved metrostationerne nær stationen.
- In the event of major disruption of the Metro service, a bus replacement service will be provided along the affected Metro lines. The bus service will be available at the Metro stations.*
-  Ved større driftsforstyrrelser, hvor rejsetiden forlænges med mere end 30 minutter, kan alle gøre brug af Rejsegarantien og få udstigning af togene i 10 og 15 minutter. Du kan læse mere om Rejsegarantien på [www.metrotransport.dk](#).
- In case of unplanned disturbances in the operation, in which your journey is prolonged by more than 30 minutes, you can apply for the Travel Guarantee and receive a reimbursement for a full fare. You can read more about Travel Guarantee at [www.metrotransport.dk](#).*
-  At rejse på Metroens baner er på grund af højspænding farligt og kun tilladt til personer, der har tilladelse til at rejse på banerne uden tilladelse fra personalet. Uautoriseret adgang til banerne kan resultere i dødsstraf og/eller fængsel.
- Due to high voltage, walking on the Metro tracks is extremely dangerous and will be reported to the police. If the track has not worked at a platform, passengers are not allowed to leave the train without permission from the staff. Trespassing on the tracks without permission will be reported to the police and trespassers will be liable to pay damages for any disruption of services.*
-  Læs mere om reglerne på [www.metrotransport.dk](#).
- Read more about travel regulations on the website: [www.metrotransport.dk](#)*



Du kan benytte de gule kontaktpunkter til generelle henvendelser til Metroens kontrolrum ved at trykke på den grønne knap, INFO. Ved akut fare skal du trykke på den røde knap, ALARM.

Inquiries to the Metro control room may be made from the yellow intercoms by pressing the green button, INFO. In case of emergency, press the red button, ALARM.



Metrostationer og metrotog er kameraovervåget af hensyn til de rejsendes sikkerhed og tryghed.

For passenger safety and security, Metro stations and trains are under video surveillance.



Rejser med Metroen kræver gyldigt kort eller billet inden påstigning. Der findes Rejsekort- og billetautomater på alle stationer. Biletkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse. Har du ikke gyldigt kort eller billet udstedes kameraafgift 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.

And on the boards **Rejseinformation / Travel information** – also in both Danish and English:

Rejseinformation Travel information

Metroen kører alle dage og nætter
The metro operates 24/7

København Metro er designet til højeste aflygtsfrekvens for at minimere ventetid og gøre kørreturene smidige. Metroen kører hele døgnet, hele ugen. Ændringer i driftstid i forbindelse med vedligeholdelse af trænge af dienstforstyrrelser.

The Copenhagen Metro is designed to have frequent departures to minimise waiting time and make the journey comfortable. The metro operates day and night, all week. Information about disturbances due to maintenance will be included at publikationsstedet.



Rejseplanen Journey planner

København Metro er designet til højeste aflygtsfrekvens for at minimere ventetid og gøre kørreturene smidige. Metroen kører hele døgnet, hele ugen. Ændringer i driftstid i forbindelse med vedligeholdelse af trænge af dienstforstyrrelser.

90% Rejseplanen? Journey Planner? You can also find journey in all of Denmark. Download the app "Rejseplanen" or go to rejseplanen.dk

Børn Children

Børn under 18 år skal have en børneheldet og kan gratis medtage et barn under 12 år. Børn behøver ikke have billet, men skal være ledsaget af en voksen.

Children under the age of 18 must have a children's ticket and can bring one child under 12 years along for free. As a parent/adult you can bring up to two children under the age of 12 with you for free.

Cykler Bicycles

Der må gerne køre én cykel med i metroen. Du skal altid have en cykelhelmet, og hæl, og cyklen skal være i god stand. Cyklen skal være sikret med lås.

Bicycles are welcome on the Metro. You always need a bicycle helmet and remember that bicycles are not allowed in the metro trains during rush hours Monday to Friday between 7:00 - 9:00 and 15:30 - 17:30.

Hunde Dogs

Der må kun køre én hund med i metroen og den skal altid være på en led. Der må kun køre én hund med i metroen og den skal altid være på en led.

You must buy a children's ticket for your dog and always keep it on a lead. Leashes must be used for dogs on the Metro. It is not allowed to bring or transport dogs. Dogs are not allowed on the Metro during rush hours Monday to Friday between 7:00 - 9:00 and 15:30 - 17:30.

Kontakt og info Contact and info

Der kan altid findes mere information på 90% hjemmeside eller ved at besøge de gode kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge telefonerne på billetautomaterne eller ved at kontakte kundestøtte.

90% kundestøtte
T: 7013 7000 (børg medtale)
90% dienstforstyrrelser.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow operators that you find on platforms and in the trains, or by using the help buttons on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service.

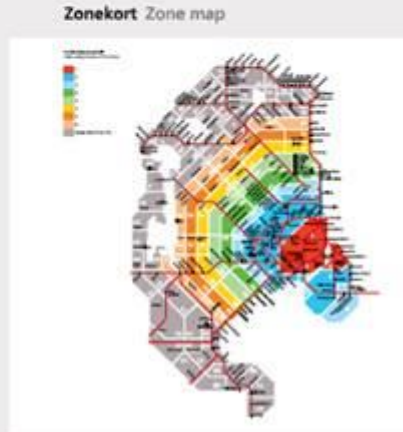
90% Customer Service
T: 7013 7000 (please hold)
90% publikationsstedet.dk

Billetter Tickets

Hav billetten klar
Have your ticket ready

Undersøg, når du går på arbejde eller skole, om du skal på - du kan ikke købe billetter i metroen, hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 70 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 70 kr.



Gyldighed for billetter Validity of tickets

Hvis du køber billet i metroen, gælder den samtidig bus og tog i København og omegn.

When you buy a ticket in the metro, you can also use it in buses and trains within the region of metro.

1	1 time 15 min (Dag)	1	1 time 45 min (Dag)	1	2 timer 15 min (Dag)
2	1 time 30 min (Dag)	2	2 timer (Dag)	2	2 timer 30 min (Dag)
3	1 time 45 min (Dag)	3	2 timer 15 min (Dag)	3	2 timer 45 min (Dag)

Billetautomater Ticket vending machines

Billetautomaterne på alle metrostationer sælger rejse og busbilletter, også i København og Sjælland. Muligheden ligger alle stater betragtet som danske mønter.

Tickets are available from the ticket vending machines for journey within Greater Copenhagen and for other destinations in Denmark and across Øresund in Sweden. Major credit cards and Danish coins can be used.

Rejsekort Rejsekort

Hvis alle metrostationer finder du rejsekortautomater, hvor du kan købe enkelt og sæt af rejsekort op. Du kan bestille et rejsekort på rejsekort.dk, og du kan købe rejsekortene "Rejsekort Automat" i rejsekortautomaterne på alle metrostationer. Læs mere om brug af Rejsekort på rejsekort.dk

The Danish "Rejsekort" is an electronic ticketing system for travel by bus, train and metro in Denmark. You can find "Rejsekort" vending machines at all metro stations. There you can check your card balance and top up using Danish or credit cards. You can buy a "Rejsekort Automat" in paper or green card in the "Rejsekort" vending machines. Read more about use of Rejsekort on rejsekort.dk

Kontrolafgift Fare evasion tickets

Undersøg, når du går på arbejde eller skole, om du skal på - du kan ikke købe billetter i metroen, hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 70 kr.

You must have a valid ticket before boarding - you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket or card may give a fare evasion ticket of 70 kr. Go to publikationsstedet for applicable travel rules and penalty fines.



Kontakt og info Contact and info

Du kan altid finde mere information på DOTs hjemmeside eller ved at benytte de gule kontaktpunkter. Du kan også få hjælp til din rejse ved at bruge infoknappen på billetautomaterne eller ved at kontakte kundeservice:

DOT kundeservice
T: 7015 7000 (vælg metro)
W: dinoffentligetransport.dk

Additional information can be found on our website, by using the yellow intercoms that you find on platforms and in the trains, or by using the info button on the ticket vending machines. You can also get help with your journey from our customer service:

DOT Customer Service
T: 7015 7000 (choose Metro)
W: publictransport.dk



Kontrolafgift Fare evasion tickets

Husk, det er dit ansvar at have en gyldig billet eller kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere, inden du stiger på metroen. Passagerer, der rejser uden gyldig billet eller kort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. Se dinoffentligetransport.dk for yderligere information.

Please remember that it is your responsibility to have a valid ticket or travel card for both you and your potential companions before entering the train. Passengers travelling without a valid ticket or card must pay a fare evasion ticket of kr. 750. Go to publictransport.dk for applicable travel rules and penalty fares.

Based on the screen dump the complainant has attached the inquiry it is our best belief that the app the complainant has used is Skånetrafikens app, and it is not possible via this app to buy zone tickets for use within Denmark, just as it is not possible via the DOT app and DSB app, to buy zone tickets for travel within Sweden.

Below is information found on Skånetrafikens homepage:



According to the information on Skånetrafikens homepage, it is possible to buy tickets for journeys in Skåne, tickets for journeys to Denmark and for journeys to other Swedish municipalities.

We apologize that we did not comment on this in our first reply.

In case it is not the Skånetrafiken app the complainant has used, we kindly ask for further information about the used app, as it do not looks like the DOT app or the DSB app.

Zone ticket to be used in Copenhagen area and in Denmark can be bought either via the DOT app or via the DSB app, or at the ticket vending machines at the station.

Just like the Skånetrafiken app it is not possible to buy zone ticket in af Danish app for using in a local area in Sweden as well as it is not possible to buy zone ticket for use within Denmark in a Swedish app.

It is our opinion that the complainant must – before bordring the metro – have been aware off, that no valid ticket were in hand and could be present in case of inspection.

Based on the above we find the fare evasion ticket correctly issued, as the complainant has received a service there was not paid for, and on that ground we also find the case handlers decision korrekt when the fare evasion ticket was maintained.

We must, of course, apologize that our employee did not edit the phrase she used in the reply to the complainants first inquiry to us, and it therefore appeared as the complainant did not have a valid ticket for a bike. “

Til dette har klageren svaret:

“Please find attached screenshot, It was the skanetrafi ken app that I attempted to use. I am a tourist here, so it was an honest mistake. If I hadn't fallen I would have gone back up to find an attendant to help me. As I've explained previously I had a fall on my way to the station and had hurt my knee. I was also worried about missing my flight as the fall had slowed me down a bit, and made me late, even though I had left plenty of time. I can't wear a mask so I knew that when I got to CPH airport I would have to keep showing my medical exemption letter to the attendants, that's another reason I didn't want to go back up to find an attendant. I really hope that you can forgive my mistake, as I have had to close my small business in England. I'm not the type of person that would try and avoid buying a ticket but missing my flight was a scary thought, having to stay another night in Copenhagen, as I kept getting asked where my mask was it was quite exhausting and did not help my anxiety. I'm not getting any help from the government, so I'm having to pay rent for my business until my lease ends but I'm not actually making any money at the moment, so it's a difficult situation. I am currently using workaway to learn about self sufficiency and organic farming

whilst travelling, I really hope you can forgive my honest mistake, as I would struggle to afford this evasion ticket.”

Metro Service anfører:

“The complainant refers to, that she would have gone back up to find an attendant to help. We can inform that our staff is placed at the platform, where the trains are, so the complainant did not have to go up to look – also the yellow call points are to be found at the platform.

It is of course sad to read that the complainant had fallen and hurt her knee, and was afraid of missing her flight back to England, but this cannot be taken into consideration in our case handling. When going to catch a flight a passenger must always be in good time in case of a delay on the way.

It is of course a regrettable situation for the complainant but it is not possible for us to take the intention of the passenger and good faith into consideration. Furthermore, we cannot make exceptions based on a customer’s travel history, income, civil status or any other measure.

As we want to treat all passengers equally and according to the compliance with the travel rules, it is always the passenger’s responsibility to purchase and be in possession of the required ticket which can be presented when asked for by the inspector.

Based on the above we maintain our claim of 750 kr.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnformand