

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2015-0234
Klageren:	XX England
Indklagede:	Metro Service A/S
CVRnummer:	21263834
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. for udløbet billet.
Parternes krav:	Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret Indklagede fastholder denne
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Asta Ostrowski Torben Steenberg Bjarne Lindberg Bak Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 13. september 2016 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service, som sender oplysninger til klageren om betalingsmåde.

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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er englænder, rejste under et ophold i København den 26. april 2016 med metroen i retning mod Lufthavnen st. Forinden havde han kl. 11:33 købt en billet i zone 01 til 2 zoner. Billetten udløb kl. 12:45. Dette indebærer, at sidste påstigning skal ske senest dette tidspunkt.

Efter at metroen var ankommet til Lufthavnen st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han kl. 13:30 blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. grundet "udløbet rejsehjemmel". Kontrolafgiften blev først færdigbehandlet kl. 14:10.

På den manuelt udfyldte kontrolafgift anførte stewarden som årsag til kontrolafgiften:

"Not ticket at all".

På den elektroniske kontrolafgift anførte stewarden følgende:

"<Note>Ingen gyldig billet.Pax vidste det godt fordi han stod af og på undervejs.Da han kom til CPH kunne vi konstatere at han ikke havde købt sig en billet.Han vil ikke samarb og ville have Politi ellers vil han ikke forlade perronen.Han gik inden Pol kom.</Note>"

Det blev videre registreret, at klageren ikke medtog girokortet til betaling af kontrolafgiften. Kontrolafgiften blev noteret som udstedt fra Amager Strand st. til Lufthavnen st.

Klageren foreviste desuden to andre billetter for stewarden, som han havde købt hhv. den 24. og 25. april 2016.

Stewarden tog foto af de 3 billetter:



Den 28. april 2016 anførte klageren i en klage til Metro Service over kontrolafgiften, at han regnede med, at billetterne i Danmark gjaldt for hele den dag, hvor de var købt, at man på overvåg-

ningskameraer ville kunne se, at han havde købt billet for hver dag, han havde været i København, samt at stewarden havde afvist hans anmodning om at få tilkaldt politiet.

Metro Service fastholdt den 30. april 2016 kontrolafgiften med den begrundelse, at det efter selvbetjeningssystemet i Hovedstadsområdet er passagerens ansvar at have en gyldig billet, før man stiger om bord på metroen, at billetten er gyldig til hele rejsen, og at den kan forevises ved kontrol. De oplyste videre, at information på engelsk om billetters gyldighed var tilgængelig på alle stationer.

Klageren meddelte den 4. maj 2016, at han nu havde rettet henvendelse til ECC (European Consumer Centre), som ville bistå ham i sagen. Til ECC opstillede klageren 7 klagepunkter:

Complaint

I would also like to add to this complaint that I was not able to input a detailed complaint online with 'Metro Kundeservice' because they do not allow enough key characters when logging your response on their website.

Further issues I would like to raise in addition to my initial complaint with Metro Kundeservice:

- 1) The fine reason on my fine ticket states from the officer 'Not ticket at all' this is incorrect information held against me I have evidenced that I have a ticket but the issue is the zone it is valid for.
- 2) The officer refused to get the police at the time of the incident which could of resolved this incident at that point.
- 3) I felt the officer was discriminating against me because I am a white British male and for not complying with my request to get the police. CCTV should evidence this.
- 4) The Metro map that I was using which I have evidenced does not detail the zones on the map resulting in me not knowing I had an incorrect zone ticket.
- 5) The Metro tickets are not in English meaning it is not clear that it lists the valid zones and time restraints.
- 6) Yellow Call Points? I did not notice these and when are tourists informed of these and how to use them?
- 7) I felt the response from Metro service was very generic and I do not feel this was investigated as an individual case.

Den 8. juni 2016 anmodede Forbruger Europa, som er den danske del af ECC, om at Metro Service kommenterede de 7 klagepunkter fra klageren.

Metro Service fastholdt i e-mail af 26. juni 2016 til Forbruger Europa kontrolafgiften med den begrundelse, at billetten kun var gyldig til kl. 12:45, og at den kun var gyldig i 2 zoner fra zone 01 og derfor ikke var gyldig til rejse til Lufthavnen st., som kræver 3 zoner. Derudover besvarede Metro Service de 7 klagepunkter således:

1. **The fine reason on my fine ticket states from the officer "Not ticket at all" this is incorrect information held against me I have evidenced that I have a ticket but the issue is the zone it is valid for.**

Årsagen, der er anført på kontrolafgiften, er Ganske rigtigt "not ticket at all. Det skal i den forbindelse anføres, at vores personale ikke er opvokset med det engelske sprog som modersmål, hvorfor det vil kunne opleves, at der i tekst og tale ikke nødvendigvis vil blive benyttet samme ordvalg, som eksempelvis en englænder selv ville benytte. Vi finder det imidlertid på ingen måde problematisk, at stewarden anfører denne tekst, idet der samtidig er taget billede af den udløbne billet, klager har fremvist.

2. **The officer refused to get the police at the time of the incident which could of resolved this incident at that point**

Dette er ikke korrekt. Politiet blev tilkaldt, men klager valgte at forlade stationen, inden de nåede frem.

3. I felt the officer was discriminating against me because I am a white British male and for not complying with my request to get the police. CCTV should evidence this.

Det er meget beklageligt, hvis klager føler sig diskrimineret fordi han er en hvid, engelsk mand. Vi kan oplyse, at vore stewards er instrueret i, ikke at forholde sig til enkelt sager (for at sikre at alle passagerer behandles ens), stewarden skal altid udstede en kontrolafgift, såfremt der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel. Passageren kan efterfølgende, hvis vedkommende føler, at denne kontrolafgift er uberettiget, rette henvendelse til Metro Kundeservice.

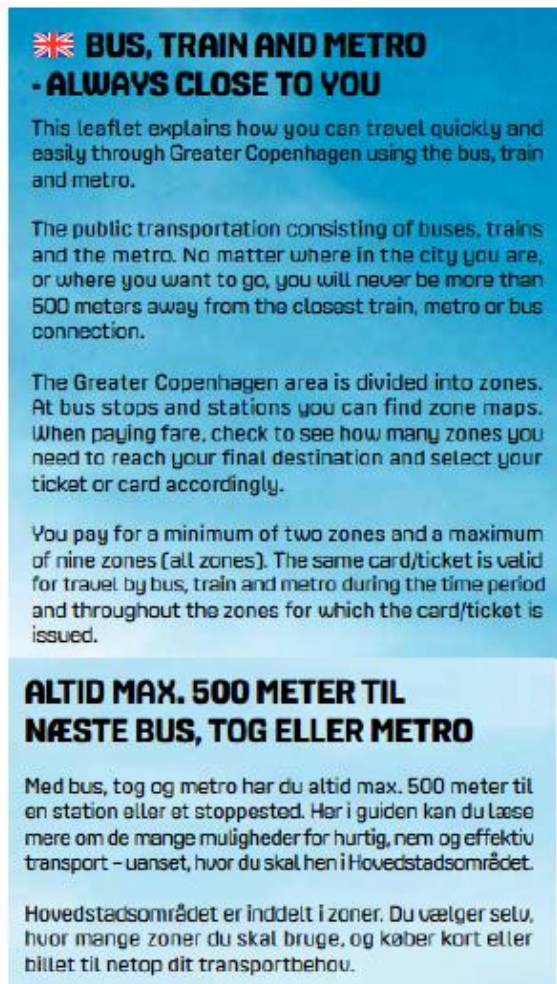
Politiet blev tilkaldt men klager forlod stationen inden politiet nåede frem.


Vi har ikke mulighed for at se de pågældende overvågningsvideoer, da disse alene er tilgængelige i forbindelse med politimæssige efterforskninger. Optagelser opbevares i øvrigt kun i 10 – 30 dage. En situation som klagers ville aldrig kunne udløse en politisag, hvor overvågningen ville komme til at indgå i sagen.

4. The Metro map that I was using which I have evidenced does not detail the zones on the map resulting in me not knowing I had an incorrect zone ticket.

Oversigten over metro og S-togs nettet, som klager har vedlagt kopi af i sin henvendelse til ECC, indeholder ganske rigtigt ikke zoner, men er alene en oversigt over nettet og stationerne i Hovedstadsområdet.

Af selv samme folder/brochurer fremgår det imidlertid (både på engelsk og dansk):



 BUS, TRAIN AND METRO
- ALWAYS CLOSE TO YOU

This leaflet explains how you can travel quickly and easily through Greater Copenhagen using the bus, train and metro.

The public transportation consisting of buses, trains and the metro. No matter where in the city you are, or where you want to go, you will never be more than 500 meters away from the closest train, metro or bus connection.

The Greater Copenhagen area is divided into zones. At bus stops and stations you can find zone maps. When paying fare, check to see how many zones you need to reach your final destination and select your ticket or card accordingly.

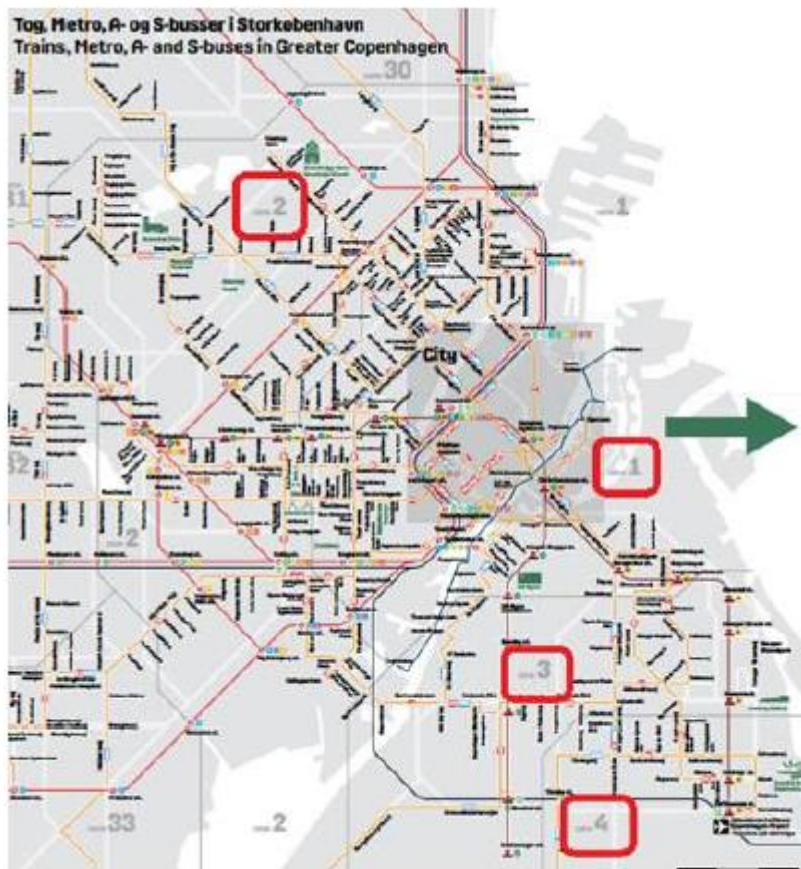
You pay for a minimum of two zones and a maximum of nine zones (all zones). The same card/ticket is valid for travel by bus, train and metro during the time period and throughout the zones for which the card/ticket is issued.

ALTDIG MAX. 500 METER TIL NÆSTE BUS, TOG ELLER METRO

Med bus, tog og metro har du altid max. 500 meter til en station eller et stoppested. Her i guiden kan du læse mere om de mange muligheder for hurtig, nem og effektiv transport – uanset, hvor du skal hen i Hovedstadsområdet.

Hovedstadsområdet er inddelt i zoner. Du vælger selv, hvor mange zoner du skal bruge, og køber kort eller billet til netop dit transportbehov.

Af samme folder/brochurer fremgår det, hvilket zoner, København er inddelt i (vi skal anføre, at det på nedenstående indklip kan være lidt utydeligt at aflæse zonerne), men de fremgår og vi vil også mene, at med den rigtige folder i hånden, vil det være lettere at aflæse:



Til venlig information har vi vedhæftet en PDF-fil med hele folderen/brochurere.

5. The Metro tickets are not in English meaning it is nor clear that it lists are valid zones and time restraints.

Billetten, som klager har købt, er købt på Københavns Hovedbanegård (i en billetautomat). Det er, når der købes billet her, muligt at vælge teksten på engelsk.

Et alternativ, hvis passageren er ny i Hovedstaden, er at kontakte det betjente billetsalg, som findes på Københavns Hovedbanegård.

6. Yellow Call Points? I did not notice these and when are tourists informed of these and how to use them?

Henvisningen til de gule opkaldspunkter findes på informationstavlen – **Metroinformation** – som er opsat på alle vore stationer, på alle niveauer.

Af disse informationstavler fremgår det blandt andet:



Henvendelser til Metroens kontrolrum kan ske fra opkaldsstedet – tryk **INFO**. Ved akut fare – tryk **ALARM**.

Inquiries to the Metro control room may be made from the call point by pressing **INFO**. In case of emergency, press **ALARM**.



Rejser med Metroen kræver gyldig billet eller kort. Billetter eller kort kan købes i automater på alle stationer. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på stationen efter endt rejse.

Ved manglende billet udstedes kontrolafgift efter gældende regler.

Travelling on the Metro requires a valid ticket or travel card.

Tickets and travel cards are available from ticket vending machines at the stations.

Ticket control may be performed during the journey, when alighting and at the station after the journey has ended. Passengers boarding a train without a valid ticket will be liable to pay a penalty fare.



Læs mere om Metroens rejseregler på Metroens hjemmeside

www.m.dk.

Read more about travelling regulations on our website at www.m.dk.

Som turist eller ny i byen, hvor der skal benyttes et nyt transportmiddel, ville det være oplagt at læse den information, der er tilgængelig, for netop ikke at foretage sig noget uhensigtsmæssigt.

7. I felt the response from Metro service was very generic and I do not feel this was investigated as an individual case.

Efter at have set det svar, der er blevet fremsendt til klager, må vi medgive, at den pågældende sagsbehandler kunne have forholdt sig til klagers reference til CCTV, og her have oplyst, at disse optagelser ikke er tilgængelige for os, men alene tilgængelige for politiet i efterforskningsøjemed.

Sagsbehandleren kunne også have kommenteret på klagers påstand om, at stewarden afviste at få politiet tilkaldt, hvilket jo ikke er korrekt. Politiet blev netop tilkaldt, men klager valgte at forlade stedet, inden de kom frem.

Det er altid muligt for en kunde, der får fastholdt en kontrolafgift, eller som måtte være helt eller delvist uenig i vores afgørelse, at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – www.abtm.dk, som vi altid henviser til, såfremt en kontrolafgift fastholdes. Det kan oplyses, at denne klageinstans også benyttes af udlændinge.

I vores fastholdelse af kontrolafgiften – fremsendt som mail til klager den 30. april 2015 – har vi helt efter gældende regler oplyst, at han har mulighed for at benytte denne klageinstans, såfremt han fortsat var uenig i vores beslutning.

”

Sideløbende hermed sendte Metro Service den 26. juni 2015 en forespørgsel til den pågældende steward:

”Jeg har en lille forespørgsel, hvis du vil prøve at ”grave tilbage i din hjerne” ? Du har den 26. april 2015 udstedt en kontrolafgift til en engelsk herre – se nedenfor: [cid:image001.png@01D0B022.37CCCE10] Kan du beskrive nærmere, hvad du mener med, at han stod af og på undervejs? Observerede du ham fra Amager Strand, eller var det efter toget havde forladt Amager Strand, at du kontaktede/billetterede ham??

Hvis du har noget andet, du mener, der kan være relevant i sagen, er du meget velkommen til at tilføje dette ?”

Stewarden svarede den følgende dag:

”Jeg husker ham som en meget uforskammet ung mand. Vi kom ombord i toget på Amager Strand station og han gik ud af toget. Det samme gjorde han igen på Femøren station og en gang til på Kastrup station. Det var så tydeligt at han ikke havde gyldig billet fordi han gik ud af toget hver gang vi gik ind for at billettere.

Til sidst nåede han CPH station og vi stod der og ventede på ham. Vi spurgte efter billetten. Han havde ikke gyldig billet selvom han havde haft muligheden for at benytte Metroens billetautomater adskillige gange på de tidligere stationer han var stået af undervejs.

Det var nok ikke hensigten at købe den billet han behøvede eftersom vores PIO kunne se over kameraerne at han stod bare af og ventede på næste tog uden at gøre et eneste forsøg på vores billeautomater.

Da vi fortalte ham at vi vil skrive ham en afgift begyndte han at sprælle og vil have Politi i håb om at Politiet ville lade ham slippe fordi han var udlænding.

Vi forklarede ham at reglerne gælder for alle vores Pax og alle skal have gyldig billet også turisterne.

Han ville slet ikke samarbejde og ville have Politi her og nu, men efter et stykke tid gik han lige pludseligt sin vej og vi blev nødt til at afbestille Politiet.”

ECC i England informerede den 6. juli 2015 klageren om Metro Services svar til Forbruger Europa i Danmark og oplyste, at der ikke var mulighed for at foretage yderligere inden for rammerne for deres virke, men at der kunne klages til et Alternativt Tvistløsningsorgan (Ankenævnet for Bus, Tog og Metro).

Klageren indgav der på klage til ankenævnet den 28. september 2015 og eftersendte bilagene i læsbar fil den 5. oktober 2015. Den 7. oktober 2015 blev disse videresendt til Metro Service. Den 15. januar 2016 rykkede sekretariatet for Metro Services svar, hvilket de indsendte den 22. maj 2016.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Klageren foreviste ved kontrollen den 26. juni 2015 kl. 13:30 i zone 04 en 2-zoners billet købt i zone 01. Billetten var gyldig indtil kl. 12:45. En sådan billet er kun gyldig til rejse til og med zone 03 (Femøren st.).

Kontrolafgiften for ”ingen gyldig billet”, således som det var anført på den elektroniske kontrolafgift, blev dermed pålagt med rette.

Klageren opholdt sig i København i perioden 24. – 26. april 2015, og havde vedrørende kollektiv transport orienteret sig i folderen: ”Bus, Train & Metro Guide. Greater Copenhagen Area”. Ud fra folderens oversigt over stationer mente klageren, at når man købte en billet, var den gyldig til rejse hele den pågældende dag. Han havde derfor hver dag købt en 2-zoners billet.

Af folderen fremgik imidlertid videre, at Hovedstadsområdet er inddelt i zoner, og at man ved busstoppesteder og på stationer kan finde zonekort, som man skal undersøge, til det antal zoner, man skal bruge til rejsen, minimum 2 zoner. Det var anført, at en billet er gyldig i den periode og i de zoner, som billetten er udstedt til:

The Greater Copenhagen area is divided into zones. At bus stops and stations you can find zone maps. When paying fare, check to see how many zones you need to reach your final destination and select your ticket or card accordingly.

You pay for a minimum of two zones and a maximum of nine zones (all zones). The same card/ticket is valid for travel by bus, train and metro during the time period and throughout the zones for which the card/ticket is issued.

Der er efter ankenævnets opfattelse ikke noget i denne formulering, der gør, at klageren med rette kunne anse en 2-zoners billet for værende gyldig i hele Hovedstadsområdet i 24 timer.

Klageren kunne have læst den engelske tekst på informationstavlen på perronen inden ombordstigning om en 2-zoners billets gyldighedsområde- og periode. Dette undlod klageren, selv om dette var anført i folderen, som klageren henviser til.

På den baggrund er der ikke grundlag for at fritage klageren for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at stewarden på både den manuelle og elektroniske kontrolafgift har registreret, at kontrollen skete, efter at Metroen havde forladt Amager Strand st., selv om hun i noten har anført, at kontrollen skete på perronen, da klageren ankom til Lufthavnen st., hvor de ventede på ham. Klageren har oplyst, at han steg af på Kastrup st., fordi han troede, at det var lufthavnen, og derefter tog næste metro til Lufthavnen st.

Metro Service har i tidligere sager oplyst, at når en kontrol foregår på en perron, vil der på kontrolafgiften stå stationens navn som både til- og fra-station. Da det i visse sager kan være helt afgørende for udfaldet, hvor kontrollen skete, henstiller ankenævnet til Metro Service om over for deres stewards at indskærpe vigtigheden af, at alle data noteres korrekt på kontrolafgiften.

Det var heller ikke korrekt, som stewarden skrev på engelsk på den manuelle kontrolafgift, at klageren ikke havde nogen billet overhovedet: *"Not ticket at all"*.

Ankenævnet bemærker, at en upræcis/forkert begrundelse for udstedelsen af en kontrolafgift kan være med til at skabe usikkerhed hos passageren og i sidste ende ankenævnet om kontrolafgiftens legitimitet. I den konkrete sag, hvor stewarden har taget et foto af den foreviste billet, har der ikke været tvivl om, at der rent faktisk blev forevist en billet. Ankenævnet foretager sig derfor ikke yderligere i den konkrete sag.

Ankenævnet har noteret sig, at Metro Service i sit svar til Forbruger Europa har medgivet, at sagsbehandleren burde have forholdt sig til klagerens anmodning om at gennemse overvågningskame-raer.

Selv om ankenævnets sekretariat først fik rykket Metro Service for svar den 15. januar 2016 på klagen, som var sendt med læselige bilag til Metro Service den 7. oktober 2015, burde Metro Ser-

vice have svaret før den 22. maj 2016. Ankenævnet har tidligere påtalt sagsbehandlingstiden i Metro Service og må på ny henlede opmærksomheden på, at denne skal forkortes.

Ankenævnet modtager et stigende antal klager fra ikke-dansktalende passagerer, som ikke har forstået den danske tekst på billetterne. Ankenævnet henstiller kraftigt til, at parterne bag billetsystemet – både trafikvirksomheder og udviklere hos softwareleverandørerne – arbejder på at få tilføjet en engelsk tekst på billetterne.

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 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører med rødt som svar på Metro Services kommentarer, at:

“As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request – a self-service system where you expect a tourist to use this the same way as a Danish national? I did use the self-service machine and I did purchase many tickets and I did present this on request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the common travel regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language – I did present my ticket! And what do you mean by information walls, what is this?

In the case in question the complainant was observed from Amager Strand travelling to the Airport. At every station, he got off, and waited for the next train.

When arriving at the airport, her presented a ticket to the stewards, valid in 2 zones from zone 01, and valid until 12:45 am. The fine was issued at 13:30, and the complainant was therefore travelling with an expired ticket which furthermore was valid in zones 01, 02 and 03 – but not in zone 04 – **at every station I got off? This is incorrect information held against me on this case and you would need to prove this via CCTV. I only got off at one station (the one before the airport) because I thought it was the airport stop, I then realized it wasn't and I tried to use the ticket machine to see where I was and where the airport stop was. The machine was not working so I then got on the next train that arrived.**

As stated to the European Consumer Centre, the complainant had the necessary information in English present, with regards till zones and expiration time of the ticket – the ticket was purchased in an DSB Ticket Vending Machine at the Central Station at 11:33. In these machines the menu are in English – **the machine may have the option for English language but in my experience the explanation/detail was not clear regarding time restraints and zones.**

In conjunction with the pattern of getting on and off the train at multiple stations, we are of the belief that the complainant was very much aware, that he did not hold a valid ticket. And at all stations, he would have had plenty of possibilities for obtaining a new ticket – **could you detail which stations I got off and back on? I did not obtain a new ticket because I thought my ticket was valid obviously!**

There does not seem to be any leeway with this, I have been honest and I have learnt from this situation being a tourist.

I would like to report Metro Service to the European Union and/or Denmark's embassy for the following:

1. Not providing sufficient evidence for what I have stated and questioned previously and their supporting evidence does not back up their claims.
2. Some of the information they have stated is incorrect and it is against the law to accuse and hold such information about me which is false.
3. It has taken Metro Service a year up to this point and still no resolution. Surely like any complaint or appeal timescales are in place and this is unacceptable. Also this has been a contributing factor to my anxiety and I am currently taking medication."

Indklagede anfører at:

"As other means of public transportation in the Greater Copenhagen area, the Metro is a self-service system, where it is the responsibility of the passenger to ensure holding a valid ticket, and being able to present it upon request.

In cases where a valid ticket cannot be presented upon request, the passenger must accept a fine, which currently is 750 DKK. This basic rule is a premise for the self-service system used in the Metro. This information can be found in the common travel regulations found on www.m.dk as well as on the Information walls on all stations. The Information walls are all in both Danish and English language.

In the case in question the complainant was observed from Amager Strand travelling to the Airport. At every station, he got off, and waited for the next train.

When arriving at the airport, her presented a ticket to the stewards, valid in 2 zones from zone 01, and valid until 12:45 am. The fine was issued at 13:30, and the complainant was therefore travelling with an expired ticket which furthermore was valid in zones 01, 02 and 03 – but not in zone 04.

As stated to the European Consumer Centre, the complainant had the necessary information in English present, with regards till zones and expiration time of the ticket – the ticket was purchased in an DSB Ticket Vending Machine at the Central Station at 11:33. In these machines the menu are in English.

In conjunction with the pattern of getting on and off the train at multiple stations, we are of the belief that the complainant was very much aware, that he did not hold a valid ticket. And at all stations, he would have had plenty of possibilities for obtaining a new ticket.

We do not dispute that the complainant presented a ticket upon request. The issue is, that the ticket was no longer valid, as latest time of boarding was 12:45.

The latest valid boarding would have been the departure with train 26 from Vanløse at 12:41, arriving at the Airport at 13:10. As the fine was issued at 13:30, we are of the opinion, that the ticket had expired, and therefore was no longer valid.

Even though it would be nice having all information in English, tickets have a limited space for information. Being a Danish system in Denmark, the information on the tickets are therefore in Danish.

In order to meet non-danish speakers, information in English are available on the information walls, which are placed on all stations. Among other information, the following can be found at the information walls:

Ticket information

Tickets are available from the ticket vending machines for journeys within Greater Copenhagen and for destinations in Denmark and Scania (Skåne) in Sweden. Major Credit cards and Danish coins can be used. Please read more about different types of tickets below and on www.m.dk.

Tickets

A valid ticket allows you to use bus, other trains and Metro.

Fare Zones

Greater Copenhagen area is divided into zones.

The longest trip with the Metro (from Vanløse to Copenhagen Airport) costs 3 zones.

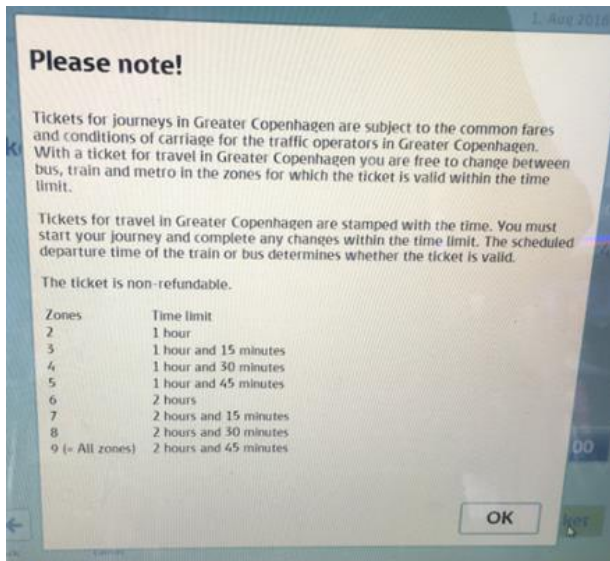
How to buy a ticket:

- The red zone on the map shows where you are now
- Find the destination zone
- Check the chart to find the number of fare zones, your ticket must be valid for
- The most expensive fare zone decides your fare
- The minimum fare is a 2-zone ticket per person

Do you use season card, then the card must cover the zones (marked with white) that you are bypassing or travelling in.

Validity	Tickets	10-trip travel cards
2 zones	1 hr	1 hr
3 zones	1 hr 15 min	1 hr
4 zones	1 hr 30 min	1 hr 30 min
5 zones	1 hr 45 min	1 hr 30 min
6 zones	2 hrs	1 hr 30 min
7 zones	2 hrs 15 min	2 hrs
8 zones	2 hrs 30 min	2 hrs
All zones	2 hrs 45 min	2 hrs

Furthermore, the following information appears on the DSB ticket machines, during the purchase process:



The steward can no longer remember the exact stations where the complainant should have gotten off the train; however, this does however not make a crucial difference according to the above mentioned.”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnensformand