

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0086
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY og ZZ  
Storbritannien
- Indklagede:** Metro Service I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** 3 kontrolafgifter på hver 750 kr., i alt 2250 kr. grundet manglende bil-  
let. Biletautomaten ville ikke tage imod klagerens kreditkort.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 3. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrol-  
afgifterne på i alt 2250 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til  
klageren.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets ved-  
tægter § 24, stk. 2, modsætningsvist.

- oOo -

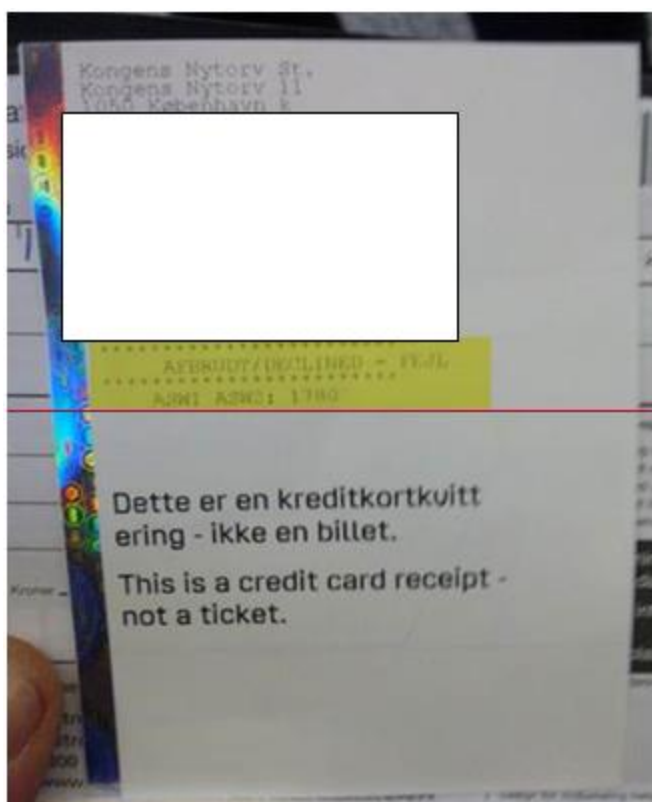
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsan-  
læg på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssekskab om eventuel  
forsikringsretshjælp.

-oOo-

**SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren og dennes to medrejsende rejste den 7. marts 2018 med metroen fra Kongens Nytorv st. til Lufthavnen st. Ifølge klageren havde de, inden de steg ombord på metroen, forgæves forsøgt at købe billetter i to forskellige billetautomater på stationen, men den ene billetautomat ville kun tage imod kontanter og den anden ville ikke tage imod klagerens kreditkort. De steg derfor ombord på metroen, fordi de regnede med at kunne købe billet hos stewarden.



Kvittering for afbrudt køb

På strækningen mellem Femøren st. og Lufthavnen st. var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da ingen af dem kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev de pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 19. marts 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgifterne, og anførte til støtte herfor som ovenfor, samt at de havde travlt og derfor ikke havde andre muligheder, og at de havde kvitteringer på fejlslagne køb som bevis for, at automaten ikke ville acceptere kreditkort.

Metro Service fastholdt den 4. april 2018 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at det var korrekt at den ene af billetautomaterne ikke tog imod kreditkort på det pågældende tidspunkt, men at der var 3 andre billetautomater på stationen, der gjorde, samt at god tro ikke medtages i vurderingen af kontrolafgifternes berettigelse.

Metro Service har under den efterfølgende ankenævns sag fremlagt logs, der dokumenterer, at den ene billetmatematiker ikke tog mod kreditkort den pågældende dag, men at de 3 andre gjorde. De har videre oplyst, at fejlkoden betyder, at udstederen af betalingskortet ikke havde godkendt kortet til den transaktion. Muligvis betyder der er tale om et debitkort eller at kortet ikke må benyttes i udlandet.

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	YARENR	VARE	KORTID		
109	2018.03.07	16:03:47	108244	161433	2	01117008912424	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000453	399
109	2018.03.07	16:03:54	108244	161434	2	01117008912423	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000453	399
109	2018.03.07	16:05:01	108245	161435	2	01117008912421	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000402	319
109	2018.03.07	16:07:53	108246	161436	2	01117008912419	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000513	393
109	2018.03.07	16:07:57	108246	161437	2	01117008912418	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000513	393
109	2018.03.07	16:08:00	108246	161438	2	01117008912416	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000513	393
109	2018.03.07	16:11:53	108247	161439	2	01117008912415	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0672245	394
109	2018.03.07	16:14:03	108248	161440	2	01117008912411	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000534	398
109	2018.03.07	16:15:38	108249	161441	2	01117008912411	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000541	399
109	2018.03.07	16:21:52	108250	161442	2	01117008912408	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000410	393
109	2018.03.07	16:21:52	108250	161443	2	01117008912408	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000410	393
109	2018.03.07	16:23:03	108251	161444	2	01117008912406	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000410	393
109	2018.03.07	16:23:03	108251	161444	2	01117008912405	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000410	393
109	2018.03.07	16:24:13	108252	161445	2	01117008912403	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000434	395
109	2018.03.07	16:24:13	108252	161445	2	01117008912403	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000434	395
109	2018.03.07	16:25:10	108253	161447	2	01117008912401	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	399
109	2018.03.07	16:30:49	108254	161448	2	01117008912399	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000709	396
109	2018.03.07	16:31:36	108255	161449	2	01117008912397	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000406	392
109	2018.03.07	16:36:57	108256	161450	2	01117008912395	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000535	399
109	2018.03.07	16:41:06	108257	161451	2	01117008912394	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	392
109	2018.03.07	16:41:09	108257	161452	2	01117008912393	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	392
109	2018.03.07	16:41:12	108257	161453	2	01117008912392	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	392
109	2018.03.07	16:41:16	108257	161454	2	01117008912391	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	392
109	2018.03.07	16:44:40	108258	161455	2	01117008912390	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000540	396
109	2018.03.07	16:40:53	108259	161456	2	01117008912388	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000557	396
109	2018.03.07	16:55:24	108260	161457	2	01117008912385	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000478	397
109	2018.03.07	16:56:56	108261	161458	2	01117008912384	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000478	397
109	2018.03.07	16:56:56	108261	161459	2	01117008912382	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000556	397
109	2018.03.07	16:57:57	108262	161460	2	01117008912380	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000533	395
109	2018.03.07	16:58:52	108263	161461	2	01117008912378	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000532	394

29 rows selected.

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	YARENR	VARE	KORTID		
110	2018.03.07	16:10:28	72669	104313	1	01117009023660	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones		
110	2018.03.07	16:16:58	72670	104314	1	01117009023659	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones		
110	2018.03.07	16:19:27	72671	104315	1	01117009023658	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones		
110	2018.03.07	16:19:38	72672	104316	1	01117009023657	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones		
110	2018.03.07	16:35:17	72673	104317	1	01117009023656	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones		
110	2018.03.07	16:33:20	72672	104318	1	01117009023655	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones		
110	2018.03.07	16:32:24	72672	104319	1	01117009023654	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones		
110	2018.03.07	16:34:15	72673	104320	1	01117009023653	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones		
110	2018.03.07	16:58:37	72674	104321	1	01117009023652	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones		

9 rows selected.

TVM	TID	TRANS_ID	BILLET_ID	RU	PAPIR_ID	KR	YARENR	VARE	KORTID		
132	2018.03.07	16:01:09	639576	189989	2	01117009191353	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:05:55	639577	189990	2	01117009191352	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:05:55	639578	189991	2	01117009191351	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000537	398
132	2018.03.07	16:05:59	639578	189992	2	01117009191350	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000537	398
132	2018.03.07	16:07:21	639579	189993	2	01117009191349	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000530	398
132	2018.03.07	16:07:21	639580	189994	2	01117009191347	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000530	398
132	2018.03.07	16:07:52	639581	189995	2	01117009191346	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000427	399
132	2018.03.07	16:07:52	639582	189996	2	01117009191345	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000427	399
132	2018.03.07	16:07:59	639581	189997	2	01117009191344	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000427	399
132	2018.03.07	16:09:02	639582	189998	2	01117009191342	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:09:06	639582	189999	2	01117009191341	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:09:53	639583	190000	2	01117009191339	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000535	397
132	2018.03.07	16:10:23	639584	190001	2	01117009191338	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000431	395
132	2018.03.07	16:14:55	639585	190002	2	01117009191337	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000485	397
132	2018.03.07	16:12:55	639586	190003	2	01117009191334	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000499	396
132	2018.03.07	16:13:38	639587	190004	2	01117009191332	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0672205	393
132	2018.03.07	16:14:23	639588	190005	2	01117009191330	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0672205	393
132	2018.03.07	16:14:55	639589	190006	2	01117009191328	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0672205	393
132	2018.03.07	16:15:31	639590	190007	2	01117009191326	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000490	396
132	2018.03.07	16:16:10	639591	190008	2	01117009191324	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0672152	396
132	2018.03.07	16:17:08	639592	190009	2	01117009191322	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:17:36	639593	190010	2	01117009191320	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000525	397
132	2018.03.07	16:18:05	639594	190011	2	01117009191319	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:18:55	639595	190012	2	01117009191317	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000489	397
132	2018.03.07	16:19:45	639596	190013	2	01117009191316	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000516	397
132	2018.03.07	16:20:29	639597	190014	2	01117009191315	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000478	397
132	2018.03.07	16:21:50	639598	190015	2	01117009191313	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000577	398
132	2018.03.07	16:22:41	639600	190017	2	01117009191310	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000577	398
132	2018.03.07	16:22:41	639601	190018	2	01117009191310	48	11010410	HT-Vokslen 4 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:26:19	639602	190019	2	01117009191307	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000492	398
132	2018.03.07	16:26:51	639603	190020	2	01117009191304	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0670809	399
132	2018.03.07	16:27:34	639604	190021	2	01117009191303	40	11010410	CP Vokslen 24 timer	0000457	398
132	2018.03.07	16:29:02	639605	190022	2	01117009191301	48	11010410	HT-Vokslen 4 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:29:46	639606	190023	2	01117009191300	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000497	395
132	2018.03.07	16:30:42	639607	190024	2	01117009191298	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000537	398
132	2018.03.07	16:31:16	639608	190025	2	01117009191296	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000535	398
132	2018.03.07	16:33:53	639609	190026	2	01117009191295	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	397
132	2018.03.07	16:35:25	639610	190027	2	01117009191294	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones		
132	2018.03.07	16:36:05	639611	190028	2	01117009191292	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000457	398
132	2018.03.07	16:36:36	639612	190029	2	01117009191291	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000410	398
132	2018.03.07	16:38:50	639613	190030	2	01117009191285	12	14400010	Movita Tbiljagsbillet Vokslen	0000457	398
132	2018.03.07	16:39:29	639614	190031	2	01117009191283	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000516	398
132	2018.03.07	16:40:15	639615	190032	2	01117009191281	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0673703	398
132	2018.03.07	16:40:40	639616	190033	2	01117009191280	36	11010310	HT-Vokslen 3 zones	0000453	398
132	2018.03.07	16:41:36	639617	190034	2	01117009191278	24	11010210	HT-Vokslen 2 zones	0000527	397
132	2018.03.07	16:43:08	639618	190035	2						

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Klageren og de medrejsende kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, og kontrolafgifterne blev dermed pålagt med rette.

Ifølge selvbetjeningsprincippet er det passagerernes eget ansvar at have gyldig rejsehjemmel. Kvitteringer fra fejlslagne billetkøb kan ikke anvendes som rejsehjemmel og tages ikke med i vurderingen af kontrolafgiftens berettigelse.

Den omstændighed, at den ene billetautomat pga. en teknisk fejl ikke kunne tage imod betalingskort, kan ikke føre til, at kontrolafgifterne skal frafalde, da Metro Service har dokumenteret, at de 3 resterende billetautomater godt kunne tage imod betalingskort. Den omstændighed, at udstederen af klagerens betalingskort ikke har godkendt kortet til den konkrete transaktion, og at kortet således ikke kunne anvendes, kan ikke føre til, at den manglende rejsehjemmel anses for at bero på forhold hos Metro Service, og kan derfor ikke føre til en anden bedømmelse.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da rejse på dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren og de medrejsende skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker, at det fremgår af informationstavlerne på stationen, at billetter ikke kan købes om bord.

## **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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. november 2017, fremgår 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. 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 rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). 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.

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.

## **PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:**

### **Klageren anfører følgende:**

"On 7th March 2018, I and two of my work colleagues [...] and [...] were on a business trip in Copenhagen.

We were trying to catch our flight in a rush hour so we opted for the Metro to the airport.

Unfortunately, one of the two ticket machines was not accepting payments only cash which we didn't have. Metro Customer Services is claiming both ticket machines were accepting cards which is was not the case on the day of our travel.

The second ticket machine didn't accept neither American Express, Maestro or VISA payment cards. We provided a receipt to the Metro Customer Services of a failed payment transaction by a card. They claim the ticket machine was accepting cards which was not the case on the day of the travel.

We used all our payments cards and none of them was accepted by the ticket machine.

We boarded a train assuming we can buy tickets from the train ticket inspector. We explained the circumstances and presented a receipt of a failed payment transaction. We explained that we were on a business trip, our expenses were covered and there was no reason/incentive for us to avoid buying a ticket except for failed transactions.

We were fined 3 x DKK750 on the spot at the Metro Airport station. We even offered to buy tickets in front of inspectors at a nearby ticket machines but this was declined as well.

We believe we were treated unfairly by Copenhagen Metro because (1) we demonstrated that we tried but failed to buy tickets and (2) we demonstrated that we had no intention to avoid paying a fare for the Metro. If the ticket machines were working on the day as indicated on them, we would have purchased valid tickets but ticket machines were not working as indicated (other passengers in the queue had the same problem).

We demonstrated with a proof of a failed transaction and also in a good faith that we did all we could to buy valid tickets and that we were NOT trying to avoid paying a fare.

We are kindly asking you to waive the fare evasion of 3 x DKK750 and we offer to pay for the fare from the city centre to the airport (3 x single ticket)."

### **Indklagede anfører følgende:**

"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 be able to present a valid ticket on demand to the ticket inspectors.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued, which is currently DKK 750, - for adults. This basic rule is a prerequisite for the self-service system that applies to travel by public transport. The above mentioned information is available on [www.m.dk](http://www.m.dk) and on Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> as



well as on our information boards which are placed at every station. The information boards contain travel information in both English and Danish.

Our Metro staff is trained to issue fare evasion tickets to all customers without a valid ticket. They do not distinguish between an intentional or unintentional mistake. They only check the validity of the ticket. It is unfortunately not sufficient to enquire with a member of the public, regarding ticket information, as they may not be adequately informed concerning the journey the passenger wishes to undertake. In order to ensure correct travel information passengers should contact our Metro staff either in person or via call points on the station or in the Metro trains.

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 the case in question, the complainant and his colleagues was met by two stewards inspecting tickets on the 7<sup>th</sup> of March 2018 at 16:59 between Femøren station and Lufthavnen station. The company of three passengers presented a declined receipt from a ticket vending machine but no valid tickets. As the company was not able to present valid tickets, a fare evasion ticket was issued to each of them, according to the travel regulations.

The complainants started their journey to the airport from the Kongens Nytorv station. They explain that one of the two vending machines only accepted cash which they did not have and that the other vending machine did not accept their different payment cards; American Express, Maestro and VISA.

Our vending machines do not accept American Express.

At Kongens Nytorv station there are not two but four ticket machines.

It is correct that one of the machines only accepted cash, but the other three vending machines received valid payment cards and have dozens of transactions in the specific period of time, see attached pdf file for documentation.

On the declined receipt that the stewards took a picture of, and that the complainants have sent a copy of, we can read the error codes, which are '6002' and 'ASW1 ASW2: 1780'.

The meaning of the codes is "*Invalid Transaction*".

That means that the payment card used for the ticket purchase was not approved by the issuer for this type of transaction. We are not aware of the exact reason that the card issuer has not approved the card for this type of transaction, but typically the reason is that the card is not approved to be used abroad or that the card may be a debit and not a credit card.

On the information boards, you can read that it is not possible to buy the ticket on board the train and that you must accept a penalty fare if you travel without a valid ticket. Several places at the station you also find the yellow call points that you are welcome to use if you have any questions. One of the call points are located immediately to the right of the ticket machine used by the complainants, see photos below.



**Kontrolafgift**  
Penalty fares

Husk, at det er dit ansvar inden påstigning at have gyldig billet eller gyldigt kort til rejsen for både dig og dine eventuelle ledsagere.

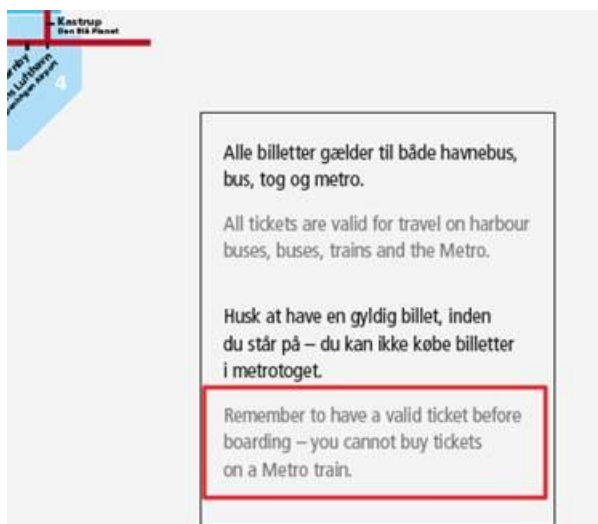
Manglende billet eller kort samt rejse i spærretiden for dem, der rejser på pensionistkort eller med cykel, medfører en kontrolafgift, og videre rejse med cykel i spærretiden er ikke tilladt. Spærretid for cykler er alle hverdage kl. 7-9 og kl. 15:30-17:30 undtagen i juni, juli og august. For pensionistkort er spærretiden alle hverdage kl. 7-9.

Vi henviser til [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) samt rejse-reglerne for gældende satser på kontrolafgifter og yderligere information.

Remember that you are responsible for ensuring that you have a valid ticket or valid card for the trip before boarding, both for you and any accompanying travellers. A penalty fare will be charged for travelling without a valid ticket or card.

A penalty fare will also be charged for travel using a pensioner pass outside of the valid hours and for travelling with a bicycle outside of the permitted hours – please note that continued travel with a bicycle during these hours will not be permitted. Travel with bicycles is not permitted on weekdays between the hours of 7:00 am - 9:00am and 3:30pm - 5:30pm, except in the months of June, July and August. Pensioner passes cannot be used for travel on weekdays between the hours of 7:00am - 9:00am.

Please refer to [www.dinoffentligetransport.dk](http://www.dinoffentligetransport.dk) and the travel rules for the applicable penalty fares and additional information.



Kongens Nytorv station is one of the busiest stations in Copenhagen. For the same reason, the station is staffed with uniformed personnel all week between 07:00 and 20:00 and it would therefore have been possible for the complainants to consult our staff before boarding the train.

We must emphasize that we never adhere to our customers' intentions regarding the purchase of tickets, but exclusively to the facts. The facts in this case are that 3 out of 4 ticket machines at Kongens Nytorv worked as intended when other customers purchased tickets using credit cards. We can understand that it seems unfair to pay 3 fare evasion tickets, but the reason that the complainants' payment cards could not be used is outside of our responsibility.

According to the above, we maintain our claim for payment of the three fare evasion tickets of each 750, - DKK, a total of 2.250, - DKK."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved