

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0085
- Klageren:** XX  
USA
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21268489
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet billet
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og gør gældende, at hun troede, at billetten kunne anvendes dagen efter, fordi hun ikke havde brugt den tidligere.
- Indklagede fastholder kontrolafgiften
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 11. september 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metro Service, som 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](http://www.domstol.dk), [www.advokatnoeglen.dk](http://www.advokatnoeglen.dk) og /eller eget forsikringselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosiddende i USA, var på ferie i København, hvor hun ankom den 28. februar 2019. Da hun havde planlagt at rejse med metroen til centrum, købte hun på Lufthavnen st. en billet til 3 zoner fra zone 04. Men mens hun købte billetten, tilbød nogle medpassagerer fra flyet hende et lift i bil, hvorfor hun ikke anvendte billetten, men gemte den til næste dag.

Billetten så således ud:



Billettens udseende viser, at den er udstedt i en DSB-billetautomat. I disse automater kan kunden ikke gennemføre købet af billetten uden først at være præsenteret for et skærbillede, hvoraf billettens gyldighedslængde er anført afhængig af antal zoner. Det er uoplyst for ankenævnet, hvorfor billetten er udstedt på dansk, og om den udstedes på engelsk, hvis kunden taster "English", som sprog.

Da hun den følgende formiddag den 1. marts 2019 rejste med metroen, regnede hun med, at billetten var gyldig, fordi hun endnu ikke havde anvendt den, og fordi man i andre lande får udstedt billetter som er gyldige, indtil de bliver anvendt.

På strækningen mellem Amager Strand st. og Lufthavnen st., var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og da billetten var udløbet, blev hun kl. 10:26 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 4. marts 2019 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at hun ikke havde til hensigt at snyde, og at der ikke er tidsbegrænsning på billetterne andre steder i EU.

Metro Service fastholdt den 7. marts 2019 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at billetten var udløbet, at information om billetter findes på engelsk på alle stationer, at man har mulighed for at ændre sprog på billetautomaterne, at man under købet af billetter i billetautomat informeres om, at man skal være opmærksom på, at billetten er tidsbegrænset, samt at god tro ikke kan tillægges betydning for kontrolafgiften.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at billettens udseende viser, at den er udstedt i en DSBautomat og således ikke i en Metroautomat.

Ankenævnet har i en tidligere sag (2016-0098) fået oplyst, at ved køb af billet i DSBautomater kan kunden ikke gennemføre købet uden først at blive præsenteret for et skærmbillede, hvoraf billetters gyldighedslængde er anført afhængig af antal zoner.

En 3-zoners billet er gyldig i 75 minutter fra udstedelsen. På billetterne stod på dansk "gyldig til 22:42", og købstidspunktet fremgik endvidere. Det er uoplyst for ankenævnet, hvorfor billetten er udstedt på dansk, og om den udstedes på engelsk, hvis kunden taster "English", som sprog. Hvis dette ikke er tilfældet, anbefaler ankenævnet, at DSB sørger for at ændre dette.

Klageren foreviste ved kontrollen i metroen den 1. marts 2019 omkring kl. 10:26 billetten, som var udløbet den 28. februar 2019 kl. 22:42. Da billetten således ikke var gyldig på tidspunktet for klagerens ombordstigning, blev kontrolafgiften dermed pålagt med rette.

Det er ankenævnets opfattelse, at klageren ikke med rette kunne tro, at hun kunne rejse den efterfølgende dag på billetten og, uden at have undersøgt dette nærmere, kunne gå ud fra, at reglerne om billetters gyldighed i andre lande fandt umiddelbar anvendelse i den kollektive trafik i Danmark.

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 oplagt 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 skal fritages for kontrolafgiften.

## **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 i lov om ændring af lov om trafikkselskaber og jernbaneloven, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke forevise gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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, præciseres hjemmelen til at udstede 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 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.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"I am a Travel Writer & report to travel & tourist boards on all things related to international travelers. I have visited several countries in the last 4 months and was in shock over how I was treated in Copenhagen. There was a frenzy of late night travelers when my flight arrived. All service agents were busy. I have been successful to navigate public transportation systems in Europe & Asia & when I have purchased tickets in other countries, the ticket is valid until it has been scanned or punched. When I bought the ticket, I selected what I thought was a ticket to be used 'anytime'. When I was exiting the ticket machines, I was approached by some Danish folks I sat next to on the plane & they generously offered to provide a ride for me to my hotel. I knew my ticket was good for the distance & decided I would use it the following day. The metro officer did not understand or allow me to purchase a "current time stamped" ticket or a warning. He seemed rather pleased to write a 750dkk fine for the foreigner from USA. It was a horrible first experience in Denmark and my feeling was to skip spending my tourist money and time in a country that had no compassion, leniency or moderation/consideration of the honest mistake. I feel that these fines are for the people who travel this transportation system regularly and are aware of the inner workings.(intentionally trying to cheat the system) I am aware that systems are policy driven; however, there must be a moderation in place for the 'gray areas' (unique situations) that allow citizens to learn and do the right thing...especially in cases like mine. What message does this approach send to unsuspecting tourist such as myself. I do not feel I should be punished for not knowing the inner workings of EVERY metro system I use in EVERY country. I do feel there should be more humanism for each other...a written warning, opportunity to purchase a ticket or reduced fine...might be a moderation consideration. Thank you for your consideration of my situation."

### **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.

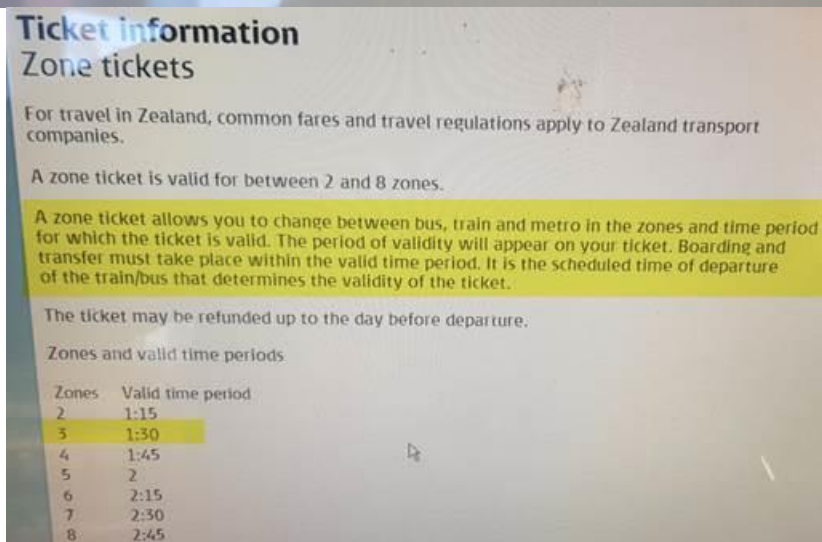
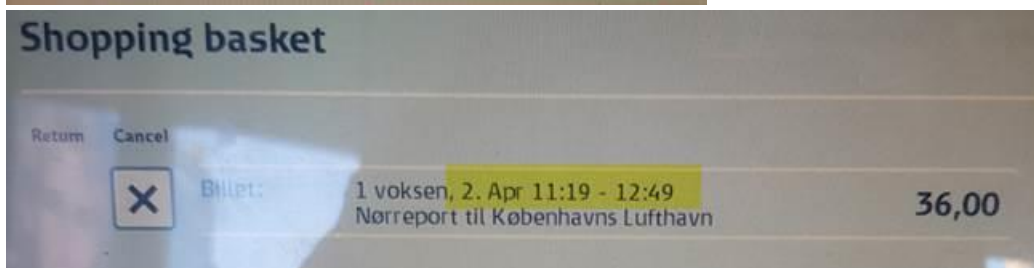
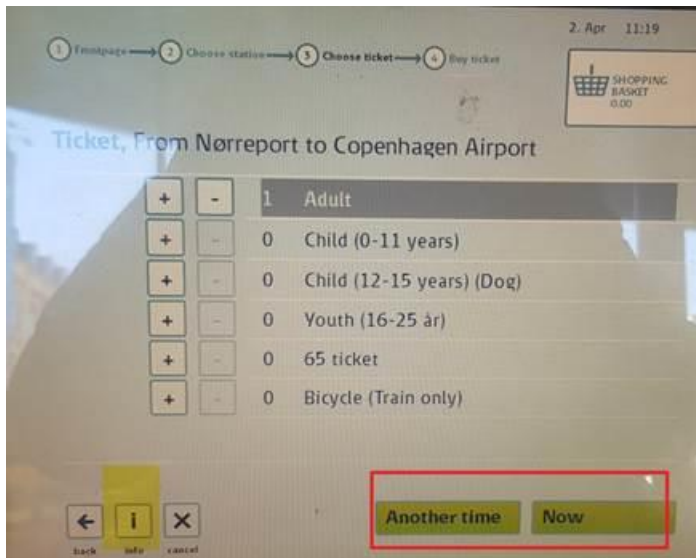
In the case in question, the complainant was met by a steward inspecting tickets on the 1st of March 2019 at app. 10:20 between Amager Strand station and Airport station. The complainant presented an expired ticket bought the day before to the steward. As the complainant did not have a valid ticket, a fare evasion ticket was issued according to the travel regulations.

The expired ticket was purchased the day before in a DSB vending machine at the airport. The complainant has explained that after she had bought the ticket she was offered a lift to the hotel in Copenhagen and that she therefore saved the ticket in the belief that it could be used at another time.

The validity date and time are printed on the ticket, see below:

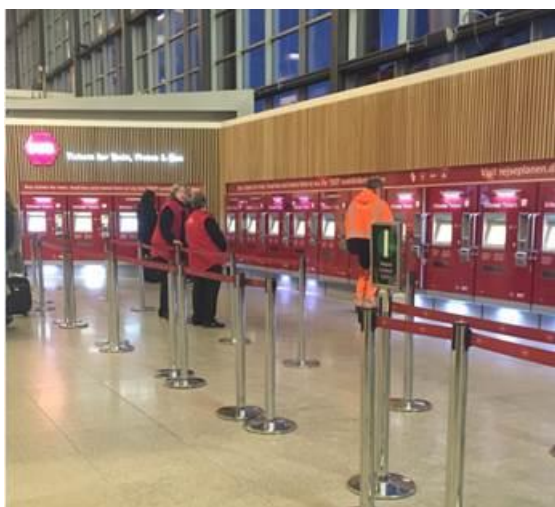


When you buy a ticket in a DSB ticket machine you can choose whether you want a ticket valid for 'Now' or 'Another time'. If you select 'Now', the validity of the ticket will be displayed on the screen before you pay. If you want more information about validity and the like, you can press the 'Info button' on the screen. It is all presented on the screen of the ticket machine, see photos below:



If you want a ticket that is valid for a time other than 'Now' you must choose 'Another time' after which you have to choose a defined day and time on the screen.

In her inquiries the complainant writes that there was no one to help her. But the complainant bought her ticket at the Airport where there always (24-7) are uniformed staff present, (DSB in red uniforms, Metro in black uniforms with yellow vests) see the examples below:



We are somewhat surprised at the complainant's divergent explanations to us and the Appeals Board respectively. To us, the complainant states that she is an American living in Korea and that she is just a naive tourist who is in Denmark for a month to be a volunteer helper for an elderly lady at Fejø.

In the inquiry to the Appeals Board, the complainant states that she lives in Kentucky, USA and that she is an experienced travel reporter who has traveled with great success in both Asia and Europe without ever having met a ticket system like that in Denmark and that she, after the horrible experience in the metro, felt that she should skip spending her tourist money and time in a country that does not show any compassion for passengers in unique situations.

We are very sorry if the complainant has perceived the ticket control as a horrible experience. However, our stewards must not conduct any kind of case processing. If a passenger cannot present a valid ticket, the steward must issue a fare evasion ticket. The requirement for a valid ticket applies to everyone regardless of whether you are an adult, a child, a student, a tourist, a resident or something else, so the steward cannot meet travelers without a ticket wish to purchase a ticket after inspection has taken place.

In our opinion, there is ample opportunity to familiarize yourself with how the ticket rules are in Copenhagen, both before and when you have arrived in the country. In addition to written information on websites, ticket machines and information boards, you can use the yellow call points at all stations and in all trains around the clock. You can also get telephone advice and ask the staff before boarding. Assuming that the ticket rules in Denmark are the same with rules elsewhere in the world is, in our opinion, not sufficient.

Since it is beyond any doubt that the complainant did not have a valid ticket at inspection and since we do not consider this a unique situation and since we believe that there are very good opportunities to familiarize yourself with how the ticket system in Copenhagen works, we maintain that the fare evasion ticket is rightly imposed and thus maintains our demand for payment of the same of DKK 750.00."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnformand