

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2020-0157
- Klageren:** XX på egne vegne og på vegne af YY og ZZ  
Heidelberg, Tyskland
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVR-nummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** 3 kontrolafgifter à 750 kr. grundet rejse på 2-zoners billetter fra Nørrebro til Københavns Lufthavn, hvilket krævede 3-zoners billetter
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at han og hans rejsefæller ikke havde til hensigt at rejse på forkerte billetter, at kontrolafgiftssystemet ikke kan være møntet på turister, som ikke kender det danske system, samt at det samlede kontrolafgiftsbeløb på 2.250 kr. ikke er proportionelt med forseelsen
- Indklagede fastholder kontrolafgifterne
- 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 28. oktober 2020 truffet følgende

### **FLERTALSAFGØRELSE:**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af tre kontrolafgifter à 750 kr.

Beløbene skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren og til de to medrejsende.

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

-oOo-

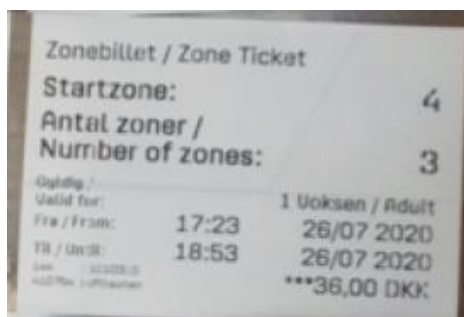
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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.

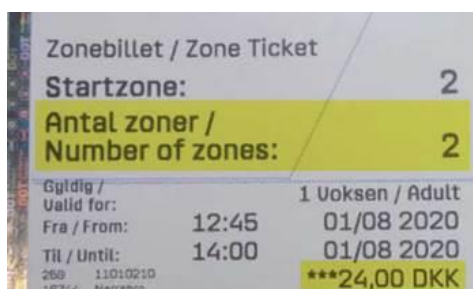
-oOo-

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren, som er bosat i Tyskland, ankom til Københavns Lufthavn den 26. juli 2020 sammen med sin forlovede og dennes søster. Fra lufthavnen skulle de rejse med Metroen for at komme til deres overnatsningssted, og ifølge klageren fik de af metropersonale på Lufthavnen st. oplyst, at de skulle købe en billet til "City Centre", hvilket de gjorde. Han har oplyst, at de efterfølgende fandt ud af, at dette var en 2-zoners billet. Klageren har indsendt kopi af billetten, som imidlertid er en 3-zoners billet:



Den 1. august 2020 skulle selskabet rejse hjem igen. Klageren har under ankenævns sagen oplyst, at de havde travlt, da de skulle nå i lufthavnen, og som forklaret troede de, at en 2-zoners billet var den korrekte til lufthavnen. På Nørrebro st., som ligger i zone 02, købte de således tre 2-zoners billetter:



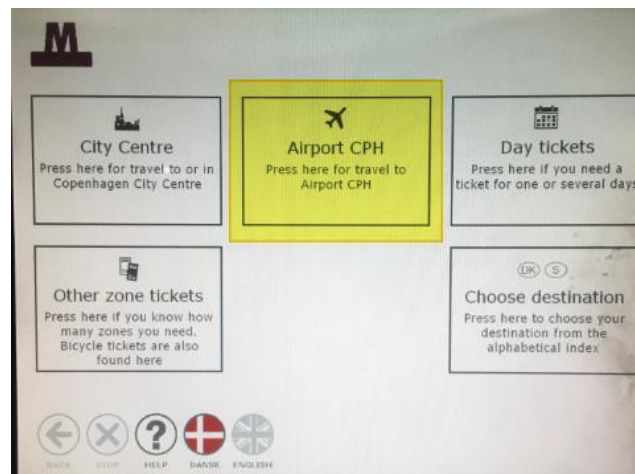
Rettelig skulle de have købt 3-zoners billetter for at have gyldig rejsehjemmel hele vejen til Lufthavnen st., som ligger i zone 04.

Efter Kastrup st., hvor Metroen var kørt ind i zone 04, var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da de alle tre manglede billet til zone 04, blev de hver især pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

De anmodede samme dag Metro Service om at frafalde kontrolafgifterne med den begrundelse, at de var turister, som ikke kendte reglerne for det danske transportsystem, og ikke havde haft til hensigt at rejse uden gyldig rejsehjemmel. Imidlertid havde de ved ankomst til lufthavnen fået at vide af metropersonalet, at en 2-zoners billet var den korrekte billet, hvorfor de antog, at dette

også gjaldt, når de skulle rejse tilbage til lufthavnen. Endvidere anførte de, at kontrolafgiftens størrelse ikke var proportionel med deres forseelse.

Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 4. august 2020 med henvisning til, at kontrolafgiften for voksne altid udgør 750 kr., og at en korrekt udstedt kontrolafgift ikke kan frafaldes eller reduceres. Metro Service anførte endvidere, at det er passagerens eget ansvar at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, og at information herom samt om billetter, gyldighed og zonesystemet er tilgængeligt på engelsk på alle stationer. Herudover kunne klageren og hans rejsefæller på billetautomaten have valgt billettypen "Airport CPH", hvilket ville have sikret dem den rette billet til deres rejse til lufthavnen:



Metro Service har under ankenævns sagen indsendt følgende zonekort, som vises på informationstavlerne på alle metrostationer i zone 02:



## ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

### 2 medlemmer med i alt 3 stemmer (Tine Vuust og Helle Berg Johansen med 2 stemmer) udtaler:

"Klageren og hans to medrejsende kunne ikke forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 04 den 1. august 2020, fordi de fejlagtig havde købt tre 2-zoners billetter fra zone 02 og ikke tre 3-zoners billetter, som krævet for at rejse til Lufthavnen st.

Kontrolafgifterne blev dermed pålagt med rette.

Det forhold, at klageren og hans medrejsende havde fået den fejlagtige opfattelse, at en 2-zoners billet var korrekt rejsehjemmel til lufthavnen, kan ikke føre til et andet resultat. Det bemærkes i den forbindelse, at den fremlagte billet fra metrorejsen fra lufthavnen til København på ankomstdagen var en 3-zoners billet.

Vi bemærker, at man ved billetkøb i Metroens billetautomat, som klageren og hans medrejsende benyttede, kan købe billet med korrekt antal zoner til lufthavnen ved at vælge billetmuligheden "Airport CPH". Endvidere kan man vælge "Choose destination" og vælge lufthavnen som destination, hvorved man også vil få en billet med det korrekte zoneantal til lufthavnen.

Det er derfor vores opfattelse, at klageren og hans medrejsende havde tilstrækkeligt tydelige muligheder for at vælge den korrekte billet til Lufthavnen.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel, finder vi, at travlhed og manglende kendskab til det danske zonesystem ikke udgør sådanne særlige omstændigheder, at klageren og hans medrejsende skal fritages for kontrolafgifterne."

### 2 medlemmer (Torben Steenberg og Rasmus Markussen) udtaler:

"Som supplement til de Fælles Landsdækkende Rejseregler har trafikvirksomhederne i DOT's område udfærdiget et vejledningsdokument, hvoraf det fremgår, at en enkeltbillet til 2 zoner er en grundbillet, som er gyldig i startzonen og den tilstødende ringzone:

Billettens pris og gyldighedsområde er baseret på ringzoneprincippet.

En grundbillet (2-zoners billet) gælder i den zone, hvor den er udstedt, og i alle zoner, der støder op til den. Det gælder også zoner, hvor kun spidserne støder sammen.

Det fremgår videre af punkt 5, at man til en grundbillet kan købe en tilkøbsbillet til 1 zone inden udløbet af grundbillettens tidsbegrænsning:

Gyldigheden af den originale billet/kort kan udvides ved tilkøb af én zone.

Du skal købe billetten inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber.

Endelig fremgår det af punkt 5, at skal man bruge mere end 1 zone for at forlænge grundbilletten, skal man købe det ønskede antal zoner i form af en ny enkeltbillet, og disse billetter vil blive betragtet, som om passageren foretager to separate rejser:

Skal du **forlænge** rejsen med mere end 1 zone, købes en **ny billet**. Den oprindelige billet og den ny billet opfattes som to **separate** rejser.

Således som disse regler er formuleret, får passageren efter vores opfattelse ikke tilstrækkelig vejledning i, hvad reglerne indebærer.

Vi bemærker herved, at efter ordlyden i Vejledningen vil det således ikke kunne lade sig gøre, at en passager med en grundbillet til 2 zoner, som finder ud af, at rejsen skal ændres til en destination, der kræver 4 zoner, kan (til)købe fx en 2-zoners billet **uden** at skulle afbryde rejsen eller **uden** at risikere at blive pålagt en kontrolafgift, fordi den sidstkøbte billet til 2 zoner betragtes som en (ny) separat rejse og dermed er gældende fra den zone, hvori den er købt.

Denne betragtning underbygges af den tidligere udgave af Vejledningen fra januar 2018 pkt. 4.2., hvorefter det specifikt var anført, at

”Det er ligeledes ikke gyldig rejsehjemmel, hvis man sammenlægger 2 kontantbilletter til en given rejse. 2 2-zoners billetter udstedt i samme zone giver således ikke mulighed for at rejse i 3 eller 4 zoner. En rejse kan kun forlænges 1 zone ved at købe en tilkøbsbillet.”

Bestemmelsen er udgået i de efterfølgende revideringer af vejledningsdokumentet og må anses for erstattet med sætningen om, at billetterne betragtes som to separate rejser.

Det er på den baggrund vores opfattelse, at der ikke er overensstemmelse mellem bestemmelsen i Vejledningens punkt 5 om, at grundbilletten kan *forlænges* med mere end 1 zone ved køb af en ny billet, når det samtidigt står anført, at der ved køb af en ny billet er tale om *to separate* rejser.

Vi finder, at reglerne snarere indikerer, at man må lægge zoner sammen, end at man ikke må. Vi bemærker, at det er ganske uklart, hvad der menes med begrebet ”to separate rejser”.

Hvis der alene lægges vægt på sætningen i Vejledningsdokumentet om, at en rejse kan *forlænges med mere en 1 zone*, kan der med rette argumenteres for, at der i den konkrete situation kunne være tale om to grundbilletter á 2 zoner og én billet, som skulle *forlænge* den ene af grundbilletterne med 2 zoner.

Efter en samlet bedømmelse af sagens omstændigheder finder vi, at én af de tre rejsende skal betragtes som havende gyldig rejsehjemmel ved kontrollen i zone 04, hvor der kan argumenteres for, at der blev forevist grundbillet og tilkøbsbillet til at ”*forlænge*” rejsen til én af de rejsende.

Herefter skal Metro Service frafalde én af de tre kontrolafgifter.

Vi bemærker, at selv om der måtte være en omgørelsesrisiko, må hensynet til passageren veje tungere, når de bestemmelser i vejledningsdokumentet, som skulle tjene som et vigtigt fortolkningsbidrag til rejsereglerne for passagererne, er så uklare og uoverensstemmende.”

Der træffes afgørelse i overensstemmelse med stemmeflertallet.

## 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.

Fra DOT's vejledningsdokument:

”

### **3. Enkeltbilletter**

Enkeltbilletter er en-turs billetter til rejse med bus, tog og metro.  
Du kan købe enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner) og til lange rejser (9 zoner eller flere).

#### **3.1 Enkeltbilletter til korte rejser (2-8 zoner)**

...

##### *Gyldighed - zoner*

Billettens pris og gyldighedsområde er baseret på ringzoneprincippet. Billetten skal altid købes med udgangspunkt (startzone) i den zone hvor man fysisk påbegynder sin rejse.

En grundbillet (2-zoners billet) gælder i den zone, hvor den er udstedt, og i alle zoner, der støder op til den. Det gælder også zoner, hvor kun spidserne støder sammen.

...

## 5. Tilkøb til enkeltbillet og pendlerkort

Gyldigheden af den originale billet/kort kan udvides ved tilkøb af én zone. For pendlerkort uden gyldighed til metro, gælder et én-zones tilkøb også som tilkøb af gyldighed til metro. Du skal købe billetten inden den først købte billets tidsbegrænsning udløber.

Du kan rejse ubegrænset med tog, bus eller metro inden for den gyldighed, der er købt 1-zonesbillet til (se nærmere om zonegyldighed og tidsgyldighed herunder). Skal du forlænge rejsen med mere end 1 zone, købes en ny billet. Den oprindelige billet og den ny billet opfattes som to separate rejser.

Tilkøbsbillet kan købes i DOT app, DSB App via SMS 1415 og dinoffentligetransport.dk, visse lokalbanestationer (automat samt betjent salg) samt i bussen og i Metroens og DSB's billetautomater. I DSB App kan kun købes tilkøbsbillet til pendlerkort.

*Hvilke zoner er tilkøbsbilletten gyldig i?*

- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse indenfor den oprindelige billet/korts gyldighedsområde, udvides gyldigheden til første zoneringsudenum zonen angivet på tilkøbsbilletten.
- Er tilkøbsbilletten udstedt med en zoneangivelse i en zone, der ligger lige op til den oprindelige billet/korts gyldighedsområde, er billetten gyldig i den angivne zone.
- Er tilkøbsbilletten udstedt uden zoneangivelse, er den kun gyldig til én zone i forlængelse af et gyldigt pendlerkort.

...

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

” We are writing to appeal for a metro ticket fine we each received on 1st of August 2020. I went to Copenhagen for a week to get married (on the 29th of July) with my fiancée, now wife and my sister-in-law. The day we arrived, we were told at the airport by the metro staff that we needed a 'city centre ticket' (which we later found out was a 2 zone ticket) to get to our Airbnb.

We used the metro every day for the following days and we are sending you pictures of some of the tickets that we still have, as well as a print screen of the DOT app, that we installed to make sure we could buy bus tickets when we used buses.

Everything went very smoothly for us, until the last stop of our last metro trip in CPH. We were on our hurried way back to the airport to catch our flights back home, when we were told by the inspector that we had bought the wrong tickets. We tried to explain that we had no intention of getting the wrong ticket and that we would happily pay for new tickets. We were told that they had to write the fines and we should write to the metro authorities to explain the situation and that we can expect to get the tickets annulled since we were tourists and we were acting in good faith based on the information we were given by the metro attendant.

We understand and that take full responsibility for having the wrong tickets but we did have tickets (attached) that we believed were enough for our journey. The reason we assumed these tickets would be valid for this trip was, as already stated above, that upon our arrival in CPH we were told by a metro staff at

the airport metro station that this was the right number of zones to get us to where we stayed. So, we innocently (wrongly) just assumed it would be the same, the other way around.

Given the following facts: we are foreigners who were in CPH for the first time, who paid for every trip we made by public transport for the whole week, who installed the metro app (when we found out we needed it to buy bus tickets) just to make sure we didn't miss any tickets and finally we did have tickets for the journey we are being fined, the punishment of 750DKK each (2250 for the 3 of us) I'm sure you will agree is disproportional to our unique circumstances of mistakenly not paying more attention to details because we were in a run to catch our flight and hence bought the wrong tickets."

### **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, when asked for by the inspectors, be able to present a valid ticket otherwise a fare evasion ticket will be issued.

The complainant and his fellow travelers were each issued a fare evasion ticket August 1<sup>st</sup>, 2020 as they could only present a 2 zone ticket each upon inspection - their tickets were bought in zone 2 and they were ticketed in zone 4, resulting in lacking one zone each.

In cases where passengers are not able to present a valid ticket, a fare evasion ticket will be issued. A fare evasion ticket 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 <https://dinoffentligetransport.dk/service/for-tourists/> and <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/jointnationaltravelregulations.pdf>.

Information regarding tickets, validity as well as the zone system is also available in Danish as well as in English at all our stations on the information boards. On these the passenger can see how many zones a journey requires and are also informed that, he or she needs a valid ticket, before boarding the metro and during travel, and the consequence if not having a valid ticket when inspected.



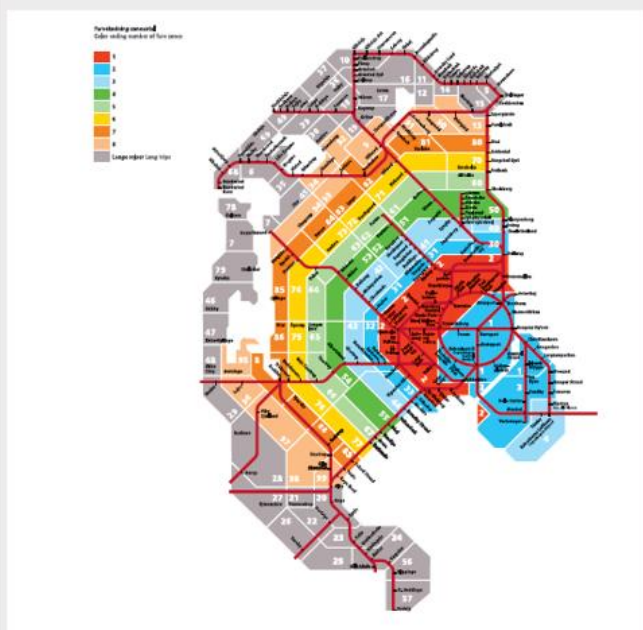
Information boards in zone 2 shows:

**Hav billetten klar**  
Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 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 kr. 750.

**Zonekort Zone map**




Information boards in zone 4 (the Airport) shows:

**Hav billetten klar**  
Have your ticket ready

Husk at have gyldigt kort eller billet klar inden du står på – du kan ikke købe billetter i metrotoget. Hvis du rejser uden billet, vil du ved kontrol få en afgift på 750 kr.

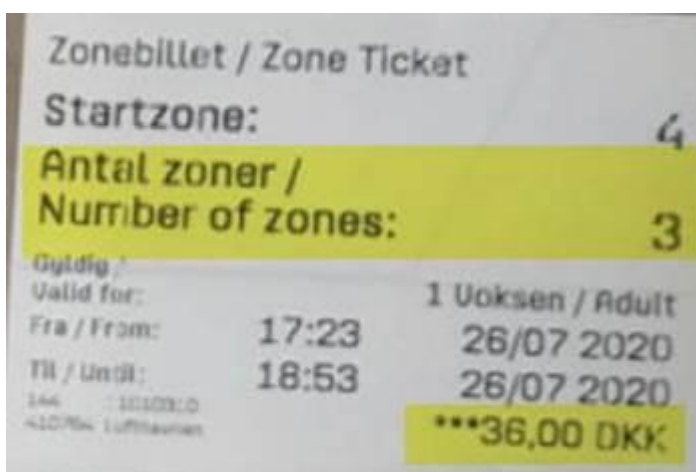
You must have a valid ticket before boarding – you cannot buy tickets on the metro train. Travelling without a valid ticket will lead to a fine of kr. 750.

**Zonekort Zone map**

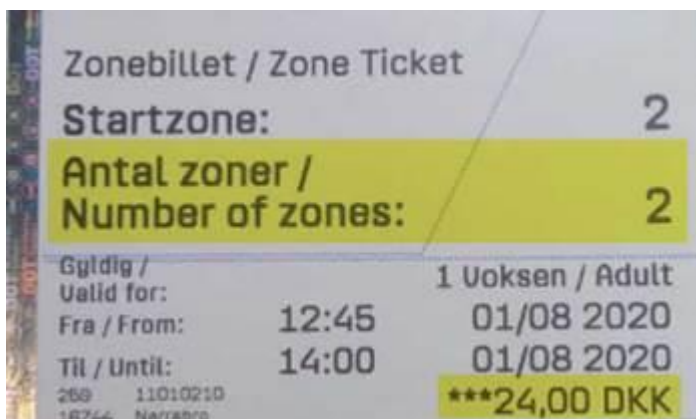


Attached please find a complete example of the 2 information boards **Rejseinformation/Travel information** placed respectively at metro stations in zone 2 and zone 4.

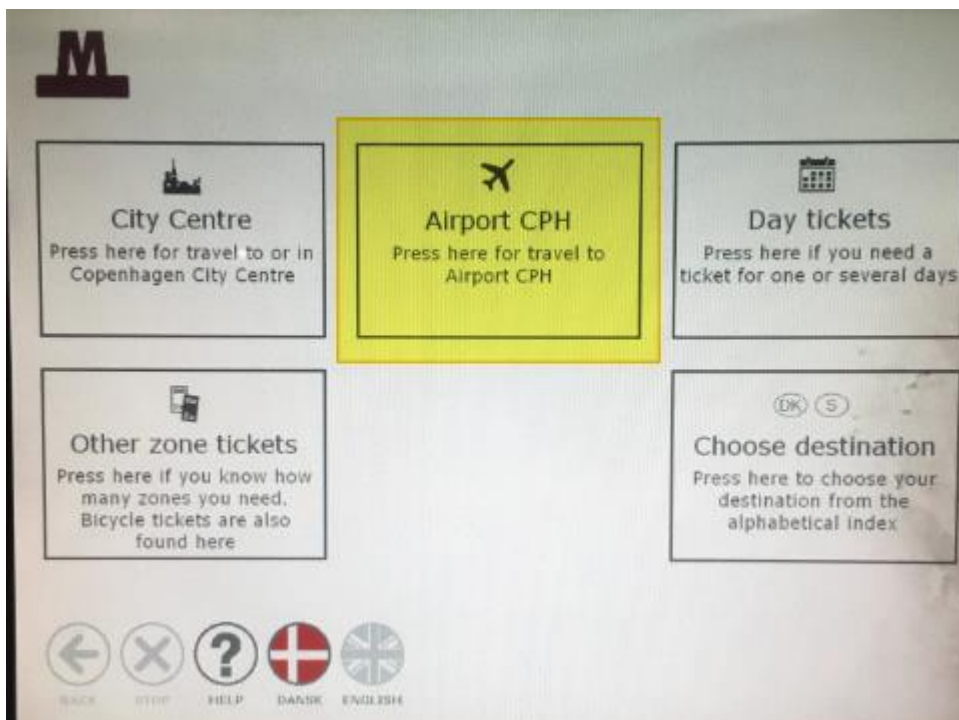
From the pictures the complainant has forwarded they have bought zone tickets for 3 zones, when they arrived and were going to their Airbnb – the price is 36 DKK per ticket.



The ticket the complainant and his fellow travelers used when going back to the airport – probably from their Airbnb - was a 2 zone ticket for a price of 24 DKK.



When buying ticket on our ticket vending machine (except on the airport station) it is clearly shown how to buy a ticket when going to the airport.



Despite this the complainant and company choose to buy either a **“City Center ticket”** or **“Other zone tickets”**.

If they have used **“Choose destination”** followed by chosen the airport, they would also have got the right tickets.

In our opinion it is very clear what to choose if going to the airport when presented the above. Of the options it is clear written **“Airport CPH”** and under this text **“Press here for travel to Airport CPH”**.

The complainant states that they were told by the inspectors that they should write to the metro authorities to explain the situation and that they could expect to get the tickets annulled since we were tourists and were acting in good faith based on the information they were given.

Based on this comment we have had the matter heard by the inspectors concerned and the stewards all state that they have not said or indicated that the fare evasion tickets would be cancelled as the complainant and his fellow travelers were tourists or due to the fact that there should have been good faith. The stewards inform to have said that in case the complainant and his fellow travelers disagreed to the fare evasion tickets being issued or anything else regarding the ticketing situation customer service could be contacted.

This information as well as contact information for customer service is also stated on the fare evasion ticket which were handed over by the stewards.

It is of course a regrettable situation for the complainant and his fellow travelers 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.

We cannot reduce or annul a fare evasion tickets that was issued correctly. The price of a fare evasion ticket is fixed at 750,00 kr. for all passengers over the age of 16 found to be travelling without a ticket, regardless of reason. There are no differentiated rates due to a misunderstanding or misconduct.

Based on the above we find the fare evasion tickets correctly issued and maintained, which is why we maintain our claim for all 3 fare evasion tickets."

### **Hertil har klageren bemærket:**

"The statement from the transportation company argues our presumed innocence. We do not deny that we made a mistake in buying the 2 zone tickets.

Their reply and conclusion, which we disagree with, fails to address our core argument against the intended applications of the law and penalty system. We retort in good faith that the intention of this law can not be to blanketly punish everyone, from the first time tourist to CPH who is not familiar with its metro system or zoning system to the CPH native who uses its metro everyday. Circumstances of each offence must simply be taken into account. The law cannot be applied in a blind black and white version.

Hence we argue against their reply that they cannot presume and make a decision based on our intention. They do not have to guess our intention. The evidence clearly proves our intention. We spent a week in Copenhagen and used the public transport everyday, without ever failing to buy a ticket. When we were told we couldn't buy a ticket inside the bus, we downloaded the app on spot and made sure we bought our tickets for the bus online. As we have tried to explain several times, on our last day we were in a rush to get to the airport in a foreign country and a foreign metro system and made a mistake that if we had gotten away with would have cost the transportation company a measly combined DKK 36. It never crossed our minds we had the wrong ticket. Yet, in light of overwhelming evidence that shows that we did not intend to cheat the system, the transportation company insists that we must be punished as if this was the case. Meaning, a lost in earnings of DKK 36 to the transportation company, that could have easily been rectified had we been given the opportunity to correct our mistake on the spot, now stands to cost us DKK 2250.

We just don't see how they can call this a just and fair resolution under these circumstances. Again we are aware of the mistake on our part, we are not trying to deny our responsibility. But we believe that the inten-

tion of this rule is to build a system that works for everyone in a fair manner and what their decision tells us is that the rule is there to punish anyone who fails to comply, no matter the circumstances.”

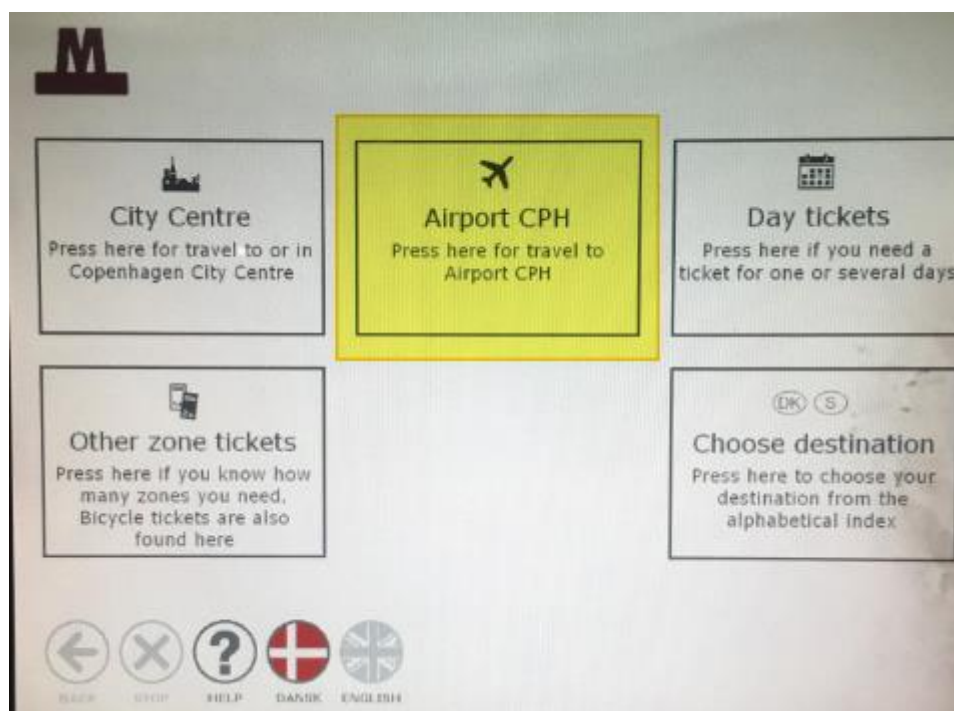
### Hertil har indklagede bemærket:

”As mention earlier the Copenhagen Metro operates as all other means of public transportation in the greater Copenhagen area, as 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.

Whether the customer is for example a student, child, senior, tourist or other, they must act according to the rules about having a valid ticket upon inspection, otherwise a fare evasion ticket is issued according to the rules written in the Joint National Travel regulations, and as informed on the information boards at all metro stations. If a valid ticket cannot be presented a fare evasion ticket of 750 DKK is issued.

The current Joint Nation Travel Regulations can be read [here](#).

We are also of the opinion that it is clearly stated on the ticket vending machine, which ticket to buy if going to the airport.



When processing cases we do not relate to whether the customer have acted in good or bad faith, intentionally or not intentionally, we only relate to the fact that it is the customers own responsibility to secure a valid ticket for the entire journey before entering the metro, and which can be presented at any time upon inspection.

Based on the above and our earlier reply we maintain our claim.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved