

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

**Journalnummer:** 2014-0161

**Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for forevisning af mobil-periodekort, som først var gyldigt 2 dage senere.

**Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Bjarne Lindberg Bak  
Ingrid Dissing  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg

### SAGSFREMSTILLING:

**Klageren reklameret til indklagede:** 22. april 2014

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** 12. maj 2014

**Sagens omstændigheder:** Klageren og dennes ægtefælle rejste den 20. april 2014 med metroen og havde dagen forinden - lørdag den 19. april 2014 købt et mobil-periodekort til ægtefællen.

Da applikationen er sat således op, at den automatisk vælger førstkommande hverdag, var gyldighedsperioden anført fra den 22. april 2014 til den 21. maj 2014, idet mandag den 21. april 2014 var 1. påskedag.

Ved kontrol i metroen efter Flintholm st. i retning mod Nørreport st. blev klagerens ægtefælle pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsehjemmel. På den elektroniske kontrolafgift anførte stewarden "intet forevist" som årsag, men også "ticket type: periodekort" samt tog et billede af det mobile periodekort. Det fremgår af billedet, at periodekortet var købt den 19. april 2014 kl. 17:58 til 2 zoner i 30 dage.

**Billede fra PDA:**



Den 22. april 2014 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte:

”Ved køb af periodekort blev startdatoen sat til 22 april 2014. Købet blev foretaget d. 19. eller 20. april. Vi var ikke opmærksomme på, at datoen på billetten blev sat frem i tiden, før vi viste kortet til kontrolløren. Vi rejser dagligt i metroen, men har aldrig købt periodekort på mobilen før. Min forventning var, at billetten ville være gyldig fra det øjeblik vi købte den, og jeg finder det meget urimeligt, at vi pga. en automatisk dato på mobilen skal straffes med 750 kr. i bøde.”

Den 7. maj 2014 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter passageren selv skal sikre sig at kortet er gyldigt, og at når man bestiller et mobilt periodekort vælger man selv en gyldighedsperiode på minimum 30 dage.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:**

**Klageren:** Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”Min kone og jeg købte billetter via vores mobiltelefoner. Da hun for fremtiden skal rejse en del med metroen, havde vi besluttet at købe et periodekort til hende (vistnok dagen før hvor vi også rejste på billetten) på hendes mobiltelefon, og en alm. billet til mig på min. I tidligere tilfælde har vi begge anvendt billetter på min telefon eller klippekort. Vi opdager for sent, at den app vi har anvendt til at købe hendes periodekort med, har sat startdatoen til førstkommande hverdag og ikke dags dato! Vi forsøger at forklare situationen til kontrollørerne, men den ene af dem vil ikke høre på noget som helst. Det var første gang, vi forsøgte at købe et periodekort med en mobil-app, og vi forventede (naturligvis), at perioden ville starte dags dato og ikke førstkommande hverdag. Vi håber på forståelse for sagen, da vi finder den hidtidige frem-gangsmåde meget urimelig

Vi ønsker refundering af kontrolafgift mv. og en grundig overvejelse hos selskabet vedr. deres fremgangsmåde. Min kone er af [udenlandsk] oprindelse, og hun er bekymret for, om hun for første gang bliver registreret et eller andet sted som en 'lovovertræder'. Vi vil derfor også gerne have bekræftet, at hendes navn ikke bliver opbevaret et eller andet sted. Det er rimeligt og korrekt at gå efter folk, som prøver at snyde,

men der SKAL jo være rimelighed i det. Kontrollørerne burde måske kunne lytte til en forklaring, og se forskel på hvad der er ret og rimeligt, og hvad der ikke er.”

**Inklagede:** Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften og har til støtte herfor gjort følgende gældende:

”Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjenings-system, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende.

I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjenings-system, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informations-tavlerne som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag har klager den 19. april 2014, kl. 17:59 via sin mobiltelefon købt et 2-zoners periodekort med gyldighedsperioden 22. april 2014 – 21. maj 2014. Klager er billetteret i metroen den 20. april 2014, kl. 17:34. Da klager er billetteret 2 dage før periodekortet er gyldigt, er kontrolafgiften således pålagt med rette.

I sin klager hævder klager, at de ikke var opmærksomme på, at dato ”blev sat frem i tiden”, samt at de havde en forventning om, at billetten ville være gyldig fra det øjeblik de købte den – endvidere henviser klager til det urimelige i, at de skal straffes med en bøde, grundet en automatisk dato på mobilen.

Når der foretages køb af periodekort på mobilen, benyttes App’en ”Periodekort”. Det er brugeren selv, der skal vælge startdato – men som default-værdi vises altid dags dato. OBS.: Det er den dato mobiltelefonen er indstillet til, der af App’en opfattes som Dags dato.

Købsflow:

Efter der er valgt zoner, fremkommer skærmbilledet til højre.

Eksemplet er lavet den 29. juli 2014 – bemærk at dette også er den startdato App’en vælger.

Hvis man ikke ønsker at ændre start- eller slutdato, trykkes blot på knappen ”Fortsæt”.



Hvis man ønsker at ændre enten startdato eller slutdato, sker dette ved at trykke på enten start- eller slutdato.

I eksemplet til højre, er der trykket på Startdato, og et datovælger hjul fremkommer.

Når dato er valgt, trykkes på knappen "Færdig" i øverste højre hjørne, og denne dato er nu valgt



Hvis der fra foregående skærbillede er trykket "Færdig", fremkommer skærbilledet på højre – og de valgte datoer fremgår nu her.

Når disse er korrekte, trykkes på færdig, og købsprocessen fortsætter.



Inden købet kan gennemføres, skal Handelsbetingelserne accepteres.



Af Handelsbetingelserne fremgår det, at kortet er gyldigt indenfor gyldighedsperioden, samt at gyldighedsperioden starter kl. 00:00 på kortets første gyldighedsdag.



For god ordens skyld, har vi prøvet manuelt at ændre datoen i den telefon vi har benyttet til test, til den 1. august 2014.

Herefter har vi forsøgt at gennemføre et køb – bemærk af nedenstående eksempel, at App'en nu har valgt den 1. august som foreslået startdato:



Vi kan ikke vide, om årsagen til at startdatoen er den 22. april, når købet er gennemført den 19. april, skyldes, at :

- Klager manuelt har valgt den 22. april som startdato, eller
- Klagers telefon har været indstillet med en forkert dato.

Uanset årsagen, må vi fastholde, at:

- Det af Handelsbetingelserne, som klager har accepteret, tydelig fremgår, at kortet gælder i gyldighedsperiode, der starter kl. 00:00 på kortets første gyldighedsdag
- De valgte datoer er synlige, i købsforløbet, og at klager selv har trykket "Fortsæt", på det skærmbillede hvor de er valgt.

Vi må derfor fastholde, at der ikke er fejl på datovalget i App'en, samt at klager selv har accepteret de valgte datoer. De valgte datoer er igennem hele gyldighedsperioden synlig på kortets forside.

Henset til ovenstående, fastholder vi fortsat vort krav om betaling af kontrolafgift, på 750 kr.

Afslutningsvis skal vi understrege, at stewarderne i billetteringssituationen har handlet helt korrekt. Jvnf. vore interne retningslinjer, skal sagsbehandling ikke foregå ude i toget, men derimod ved efterfølgende henvendelse til Metro Kundeservice.

Vi kan oplyse, at klagers navn er registreret hos os i maksimalt 5 år, såfremt der ikke sker en fornyet henvendelse eller der udstedes en ny kontrolafgift. Klager er ikke registreret i Kriminalregisteret, og kontrolafgiften giver således ingen anmærkning på klagers straffeattest."

### **Hertil har klageren anført:**

"Metroservices fremstilling og spekulationer om hvordan datoen kan være blevet sat i App'en, er ikke korrekte.

Jeg har sikret mig, at datoen på mobilen er sat korrekt (jeg har forsøgt at dokumentere det via foto med tekst tv). Testen er i øvrigt foretaget på to uafhængige iPhones, som begge har korrekt dato. Når jeg køber et periodekort på en hverdag, så er det korrekt, at datoen på periodekortet per default sættes til dags dato; hvilket jo også må bekræfte, at datoen på mobilen er sat korrekt. Men i den konkrete sag købte vi jo netop ikke et periodekort på en hverdag. Metroservice har valgt at foretage deres test på en hverdag, tirsdag den 29. juli, og så er det jo ikke så underligt, at de kan få det resultat, de beskriver i mailen. Metroservice skriver: *som default-værdi vises altid dags dato*. Det er ikke rigtigt, og det er heller ikke korrekt, at det alternativt skyldes en forkert sat dato på mobilen!

I det øjeblik jeg forsøger at købe et periodekort på andet end en hverdag (fx søndag d. 3. august), så sættes datoen per default til førstkommende hverdag (mandag d. 4. august). Det vil jeg mene, er tæt på vildledning af kunden, og når metroservice så oven i købet ikke kender funktionaliteten i deres egen App, så er det måske ikke underligt, at kunderne også vildledes.

Metroservice skriver:

*Vi kan ikke vide, om årsagen til at startdatoen er den 22. april, når købet er gennemført den 19. april, skyldes, at :*

- *Klager manuelt har valgt den 22. april som startdato, eller*
- *Klagers telefon har været indstillet med en forkert dato.*

Ingen af ovennævnte spekulationer er korrekte. Årsagen er, som vi allerede har forklaret (og nu testet og demonstreret), at App'en springer frem i tid, når der ikke handles på en hverdag, og i stedet per default sætter datoen til førstkommende hverdag. Jf. vedlagte fotos til eksempel. Vi kan kun opfordre til, at Metroservices påstand undersøges.

Metroservices påstand om at "*der ikke er fejl på datovalget i App'en*" er altså ikke korrekt.

Afslutningsvist skal jeg bede om, at Metroservice oplyser, med hvilken hjemmel i loven selskabet indsamler og opbevarer personfølsomme data stik mod borgerens eksplicitte ønske?

Endelig skal jeg igen opfordre til, at selskabet overvejer sine fremgangsmåder - uanset selskabets interne

retningslinjer - så vi kan være stolte af den offentlige transport, vi tilbyder bl.a. udenlandske gæster på besøg i byen.”

### Til dette har Metro Service svaret:

”På baggrund af klagers henvendelse, har vi været i dialog med udbyderen samt produktgruppen i trafikelskaberne.

Klager har ganske ret i, at når du foretager et køb i week-enden, så vælger systemet automatisk den førstkommande mandag som første gyldighedsdag. Dette er en forretningsmæssig beslutning, da langt de fleste kunder der køber/forny i week-enden, skal bruge kortet fra mandag morgen.

Vi beklager, at vi ikke kendte til den beslutning, og dermed ikke var bekendte med funktionaliteten.

Når dette er sagt, mener vi ikke at det ændrer noget i den konkrete sag.

I nedenstående eksempel, har vi indstillet datoen på en telefon til den 30.08.2014 (lørdag). Når vi foretager et køb i App'en, kommer følgende billede:



Her kommer ganske rigtig mandag den 1. september, som foreslået startdato.

- Og det er et sådan skærbillede (med startdato en mandag), klager har trykket ”Fortsæt” til.

Havde klager trykket på feltet med startdato, ville man have haft mulighed for at ændre denne med første mulige startdato, som den dato telefonen havde (i nærværende eksempel, den 30.08.2014):



Atter med henvisning til Handelsbetingelserne, som klager har accepteret i forbindelse med købet, skal vi fastholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., idet det af Handelsbetingelserne fremgår, at "Mobilperiodekortet er gyldigt til et ubegrænset antal rejser med bus, tog og metro inden for gyldighedsområdet. Gyldighedsperioden starter kl. 00:00 på kortets første gyldighedsdag."

Vi kan ikke se, at klager har udtrykt et eksplicit ønske om ikke at være registreret.

Vi har tidligere forklaret at klagers registrering hos os forsvinder, efter 5 år, hvis ikke der sker en fornyet registrering. Af hensyn til mulighederne for at kunne behandle en klagesag som denne, er det nødvendigt for os at registrere klager og kontrolafgiften. Vi henviser i denne forbindelse til Persondataloven."

### Hertil har klageren anført:

"Metroservice siger: "Vi kan ikke se, at klager har udtrykt et eksplicit ønske om ikke at være registreret". Til det må vi bare sige, at vi såvel mundtligt som skriftligt i den konkrete sag har gjort opmærksom på det. Først i forbindelse med kontrollørernes 'indsats' i metroen, og siden ved den første indsigelse til Ankenævnet: 'hun er bekymret for, om hun for første gang bliver registreret et eller andet sted som en 'lovoertræder. Vi vil derfor også gerne have bekræftet, at hendes navn ikke bliver opbevaret et eller andet sted.'

Jeg kan godt gøre eksplicit opmærksom på det igen: Vil I venligst slette de indsamlede data, og bekræfte at det har fundet sted? I kan passende gøre det og bekræfte det, når denne sag finder sin afslutning.

Min forespørgsel kan så ske med henvisning til Persondatalovens § 5 stk. 5 hvor der står: Indsamlede oplysninger må ikke opbevares på en måde, der giver mulighed for at identificere den registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles. Der er altså ikke nogen hjemmel i loven til at opbevare disse oplysninger i 5 år.

Metroservice påstår i deres første svar, at vi enten har anvendt deres App forkert, eller at vores mobiltelefon er forkert indstillet. Metroservice skriver, at datovalget i App'en altid per default sættes til dags dato, og at der derfor 'ikke er fejl i datovalget i App'en'. Det kan, så vidt jeg kan se, ikke fortolkes anderledes end, at datovalg per default ude i fremtiden af Metroservice beskrives og opfattes som en fejl på dette tidspunkt. Da det imidlertid viser sig, at det ikke er korrekt, at App'en ikke har fejl (som vi dokumenterer via fotos) bekl-



ger de, og forklarer nu, at det er en forretningsmæssig beslutning, at datoen i deres App sættes frem i tiden, når der købes et periodekort i weekender og på helligdage. Det er vores opfattelse, at Metro Service forsøger at fraskrive sig ethvert ansvar for deres produkter.

Vi vil derudover spørge til, om Ankenævnet vil udtale sig om Metroselskabets ret til at opbevare personidentificerende data i op til 5 år? Vil Ankenævnet forholde sig til vores ønske om at disse data slettes, når formålet med de indsamlede data ikke længere er til stede – dvs. ved sagens afslutning? I den sammenhæng kan jeg henvise til Persondatalovens § 5 stk. 5, hvor der står: Indsamlede oplysninger må ikke opbevares på en måde, der giver mulighed for at identificere den registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles.”

### **Til dette har Metro Service anført:**

”Vi beklager, at vi ikke var blevet informeret om den forretningsmæssige beslutning der var truffet, i forhold til at sætte den foreslåede startdato til om mandagen, når et kort blev fornyet i en weekend. Der er således ikke tale om, at Metro Kundeservice forsøger at ansvarsfraskrive sig et af vore produkter – det pågældende produkt er lavet i hovedstadssamarbejdet (DSB, Movia og Metro), og vi har, som tidligere nævnt, ikke været bekendt med den pågældende forretningsmæssige beslutning.

I forlængelse af vort tidligere fremsendte svar til Ankenævnet, er vi dog fortsat af den opfattelse, at funktionaliteten – hvad enten vi var vidende om den forretningsmæssige beslutning eller ej – ikke ændrer noget i den konkrete sag, da det i sidste ende er klager der gennemfører købet, og trykker OK til de informationer der fremgår.

Med hensyn til overholdelse af persondataloven, skal vi præcisere, at vi har en rutine der sikrer, at data slettes senest 5 år efter de er oprettet – dette er ikke ensbetydende med, at data ikke kan slettes før.

I forhold til registrering, fremgår det ganske rigtig af persondataloven, at ”Indsamlede oplysninger må ikke opbevares på en måde, der giver mulighed for at identificere den registrerede i et længere tidsrum end det, der er nødvendigt af hensyn til de formål, hvortil oplysningerne behandles”.

Klager sætter lighedstegn mellem dette og ”ved sagens afslutning”.

Det er vores opfattelse, at ”ved sagens afslutning” kan tolkes på flere forskellige måder. Eksempelvis har vi adskillige eksempler på, at en kontrolafgift er blevet betalt; og efterfølgende påklaget til eksempelvis Ankenævnet for Bus, tog og Metro.

I en anden aktuel sag, har 2 personer modtaget en kontrolafgift, hvoraf den ene har betalt, og den anden påklaget afgiften til Ankenævnet for Bus, tog og Metro. I den efterfølgende sag vælger vi at give klager medhold, og da vi endnu ikke har slettet registreringen af den anden person, kan vi identificere denne, og tilbagebetale det fejlagtigt opkrævede.

Vi mener derfor, at vi efterlever persondataloven, når vi kan slette registreringer ved gennemgange i systemet, og som en ekstra sikkerhed har en rutine, der sikrer en sletning efter senest 5 år.

Vi har, på baggrund af denne ankenævns sag, taget kontakt til vor juridiske rådgivere, for at sikre at denne tolkning ligger inden for lovens rammer, og afventer deres tilbagemelding.

I forhold til den konkrete sag, skal vi atter understrege, at der her er tale om almindelig debitorregistrering, og altså ikke optagelse i et kriminalregisteret eller lignende. Og efter vores opfattelse, har spørgsmålet om registrering ingen sammenhæng til hvorvidt kontrolafgiften er korrekt pålagt eller ej.”

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditions-gebyr for passagerer, der ikke foreviser 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.

Fra Metroens rejseregler (forretningsbetingelser):

### **Billetkontrol og misbrug**

Alle passagerer skal have gyldig billet eller kort inden påstigning. Billetten skal opbevares under hele rejsen, og indtil Metroens område forlades. Der er dog ikke krav om at personer, der har et andet ærinde på metrostationerne og ikke skal rejse med Metroen, skal have gyldig billet. Billetter og kort skal fremvises på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på metrostationen efter afsluttet rejse. Metro Stewarder kan bede om at se legitimation i tilfælde, hvor der er begrundet tvivl om

- personens alder ved billetkontrol af børnebillet
- personen rejser på en anden passagers periodekort
- personens identitet er korrekt

Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift. Kontrolafgiften er et girokort, som kan betales via bank/netbank eller på posthus.

Kontrolafgiften er samtidig billet til videre rejse til den metrostation, passageren oplyser som bestemmelsesstationen. Se særlige regler for cykler under afsnittet Cykler. Kontrolafgiften er pr. januar 2013 på 750 kr. for voksne, 375 kr. for børn, 375 kr. for hunde og 100 kr. for cykler.

For rejsende, der har checket ind ved rejsens start; men ikke foretaget check ind ved skift til metroen, udstedes kontrolafgift på 50 kr.

Gældende priser og gebyrer kan ses på [m.dk](http://m.dk)

Metroens Stewarder skal altid på forlangende fremvise ID; men er ikke forpligtet til at oplyse navn.

Har du gyldigt periodekort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til et ekspeditionsgebyr på 125 kr., hvis du sender en kopi af det gyldige periodekort til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Overholdes ankefristen på de 14 dage ikke, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt som betingelse for eftergivelse af en kontrolafgift opkræve et ekspeditionsgebyr på 125 kr

### **Fra Datatilsynets hjemmeside:**

### **”Datatilsynets virksomhed**

Du kan få hjælp hos Datatilsynet, hvis du har **spørgsmål** om registrering og anden behandling af personoplysninger.

Du kan **klage** til Datatilsynet, hvis du mener, at en behandling af oplysninger om dig ikke lever op til lovens krav. Hvis du vil klage, kan du henvende dig til Datatilsynet og forklare, hvad du er utilfreds med. Det koster ikke noget at klage. Læs mere om hvordan du klager.

Datatilsynet afgiver **høringssvar** i forbindelse med en lang række lovforslag, som tilsynet får i høring. En del af Datatilsynets virksomhed er også at føre **tilsyn** med behandling af personoplysninger. Datatilsynets medarbejdere foretager inspektioner hos både myndigheder og virksomheder.”

### ***Den konkrete sag:***

Det periodekort, som klagerens ægtefælle foreviste på rejsen den 20. april 2014, var først gyldigt fra den 22. april 2014, idet applikationen automatisk fastsætter gyldighedsdatoen til førstkommande hverdag. Periodekortet var købt i påsken lørdag den 19. april 2014, og førstkommande hverdag var tirsdag den 22. april 2014. Metro Service har oplyst, at det beror på en forretningsmæssig beslutning over for pendlere, som fornyer kortet i weekenden med henblik på anvendelse til transport til arbejdet den kommende hverdag.

Det fremgår af applikationen med sædvanlig anførsel af ugedag og dato, fra hvilket tidspunkt periodekortet er gyldigt, og dette kan ændres manuelt af brugeren inden købet.

Det skyldtes således ikke en fejl ved applikationen, men selve opsætningen, at gyldighedsdatoen ikke automatisk var lørdag den 19. april 2014, hvor kortet var købt.

Klagerens ægtefælle kunne i kontrolsituationen den 20. april 2014 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften blev pålagt med rette.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, hvis det accepteres, at periodekort, som endnu ikke er gyldigt kan anvendes som gyldig rejsehjemmel, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Som følge af det anførte har der ikke foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Ankenævnet bemærker at det er problematisk, når stewarden som årsag til kontrolafgiften anførte "intet forevist", når stewarden samtidig tog foto af det foreviste periodekort. Ankenævnet henstiller til, at Metro Service indskærper over for stewards, at de udfylder kontrolafgifterne korrekt, og hvis der ikke er en passende beskrivelse i standardopsætningen i den elektroniske kontrolafgift, må stewarden anføre i notefeltet, hvad der var årsagen til udstedelsen. Baggrunden er at det i andre sager uden foto kan være helt afgørende for sagens udfald, hvad der er noteret på kontrolafgiften som årsag til udstedelsen.

For så vidt angår klagen/spørgsmålene over registrering i henhold til persondatalovgivningen, afvises denne del af klagen, idet det henhører under Datatilsynet at føre tilsyn med overholdelse af persondatalovgivningen.

Metro Services behandling af persondata henhører under Datatilsynet og falder uden for ankenævnets kompetence, hvorfor den del af klagen ikke behandles.

Ankenævnet træffer herefter følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 21. november 2014



Tine Vuust  
Nævnensformand