

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0153
- Klageren:** XX på vegne af ægtefællen YY og datteren ZZ  
2300 København S
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. og 375 kr., i alt 1.125 kr., da klagerens ægtefælle og datter ikke ville fremvise deres billetter på ny, fordi de tidligere på strækningen havde vist deres rejsehjemmel til en anden steward.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgifterne annulleret samt stewardens adfærd bedømt  
Indklagede fastholder kontrolafgifterne, og at stewarden ikke har handlet kritisabelt
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Asta Ostrowski  
Torben Steenberg  
Bjarne Lindberg Bak  
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

### **AFGØRELSE**

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgifterne på 750 kr. og 375 kr. i alt 1125 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort 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 på [www.domstol.dk](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klagerens ægtefælle og 12-årige datter rejste den 19. april 2016 med metroen mod Fields. Efter at metroen havde forladt Bella Center st., var der kontrol af deres rejsehjemmel, og da klagerens datter manglende zone 03 i sit periodekort, blev hun klokken 16:27 pålagt en kontrolafgift på 375 kr. Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret:

”mor fortalte først at hun var under 12 aar. Mor havde heller ikke billet nok.  
Moren svinede mig og diana til. dd. Nægtede adfyldt”

Senere samme dag rejste de på ny med metroen mod Islands brygge. Der er givet divergerende oplysninger om det passerede.

Således har klageren oplyst, at der var i alt tre stewards i metroen, hvoraf den ene var den samme, som tidligere havde pålagt klagerens datter en kontrolafgift. Klagerens ægtefælle fik øjenkontakt med denne steward, mens en anden steward kontrollerede deres billetter uden bemærkninger hertil. De to andre stewards steg af undervejs mod Islands brygge st., mens den steward, som tidligere havde udstedt kontrolafgiften, blev om bord.

Ifølge klageren gik denne stewarden igennem metroen uden at foretage billettering af andre passagerer, men da han nåede til klagerens ægtefælle og datter, ønskede han at se gyldig rejsehjemmel for dem og den person, som sad over for dem. Dette nægtede klagerens ægtefælle og datter, da de anså det for chikane og ydmygende, at de skulle fremvise deres billetter igen. Men de oplyste, at de ville vise billetterne, når de stod af på Islands Brygge st. Da de stod af, råbte stewarden, at de skulle forlade stationen. Han forlangte ikke at se deres billetter og han udstedte ikke en kontrolafgift til dem.

Ifølge stewardens oplysninger befandt han sig i metroen mod Islands brygge st., og da hans kollega steg af metroen med en passager, overtog stewarden den videre billettering. I denne forbindelse mødte han klagerens ægtefælle og datter. Han bad om at se rejsehjemmel, hvilket de nægtede at forevise.

Da han ville udstede kontrolafgifter til dem, nægtede de at give deres oplysninger og at modtage kontrolafgifterne og forlod metroen. Han udfyldte herefter kl. 19:44 og kl. 19:51 en kontrolafgift til dem hver på hhv. 750 kr. og 375 kr. for manglende fremvisning af rejsehjemmel på baggrund af de oplysninger, som var blevet givet ved udstedelse af den første kontrolafgift tidligere på dagen, og anførte følgende i notefeltet:

”modt i tog nægetede at vise billet, fundet via. Tidl. Afgift. Opret af afgift = ok fra jesper k. voldelig/politi tilkaldt, maatte flygte i tog. Tidl. Voldsom i dag mod mig og diana.”

”moren voldelig/ politi tilkaldt, maatte flygte ind i tog. Nægtede at vise billet i toget. Fundet via. Tidl. Afgift. Opret = ok fra jesper k.”

Den 19. maj 2016 sendte Metro Service følgende brev til klagerens ægtefælle:

*"Vi skriver til dig, da [klagerens datter], i forbindelse med billetkontrol i Metroen, har modtaget en kontrolafgift, der endnu ikke er blevet betalt, til trods for at betalings- og ankefristen nu er overskredet.*

*Da [klageren datter] er mindreårig, kan vi imidlertid ikke vide, om [klagerens datter] har fortalt dig om billetteringssituationen og vist dig kontrolafgiften. Med dette brev vil vi derfor, som en ekstra service og uden ekstra omkostninger for jer, henlede opmærksomheden på ovenstående kontrolafgift, inden vi igangsætter vor rykkerprocedure.*

*Vi vedlægger et nyt giroindbetalingskort, der bedes betalt senest 14 dage fra dags dato, med mindre vi inden da modtager en skriftlig indsigelse over kontrolafgiften.*

*Ønsker du at indgive en skriftlig indsigelse over kontrolafgiften, kan dette ske ved at benytte den elektroniske formular på [www.m.dk/kundeservice](http://www.m.dk/kundeservice), eller ved at skrive et brev til..."*

Klagerens ægtefælle anmodede den 8. juni 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgifterne og anførte til støtte herfor som ovenfor gengivet af klageren, samt at de ikke kendte til kontrolafgifterne før modtagelsen af Metros betalingspåmindelse og indbetalingskort den 19. maj 2016. Derudover anførte hun følgende:

*"Det er ikke min opfattelse, at det er i overensstemmelse med Metros gældende regler (rejsereglerne mv.), herunder Metros etiske kodeks mv., at kræve billetfremvisning i en situation som den foreliggende, hvor det er helt åbenlyst, at billetterne allerede er blevet fremvist og kontrolleret på den pågældende strækning. Det hænger slet ikke sammen, at steward (ID xxx96) først udsteder en korrekt kontrolafgift på strækningen fra Bella Center til Fields, men efterfølgende på strækningen fra Fields til Islands Brygge hverken skriftligt eller mundtlig meddeler os de to andre kontrolafgifter, men alligevel fabrikere dem alene på grundlag af min datters personoplysninger fra hendes buskort, hvilket vi først får kendskab til ved skrivelserne af 19. maj 2016. Måden hvorpå steward (ID xxx96) har optrådt og ageret har karakter af personlig forfølgelse af min datter og jeg (måske foranlediget af min ikke etnisk danske herkomst, herunder eventuelt min datters ikke etnisk danske udseende). Det er min opfattelse, at der her er tale om magtmisbrug af værste skuffe, hvilket næppe kan være i Metros interesse.*

*Jeg imødeser snarligt svar fra Metro. Såfremt kontrolafgifterne xx025 + xx024 fastholdes af Metro, vil jeg overveje at indbringe forholdet for domstolene og/eller henvende mig til medierne om sagen."*

Metro Service fastholdt den 24. juni 2016 kontrolafgifterne med henvisning til selvbetjeningsprincippet, og anførte derudover følgende:

*"Vi har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward, som kan dog ikke kan bekræfte forløbet, som beskrevet i din henvendelse. Du og din datter har i kontrolsituationen nægtet at fremvise gyldig rejsehjemmel på forlangende og dermed skal stewarden udstede en kontrolafgift til begge parter.*

*Ud fra vores undersøgelse af omstændighederne omkring stewardens arbejde og udstedelsen af kontrolafgifterne har vi fundet, at stewarden ikke havde mulighed for at udlevere kontrolafgifterne til dig og din datter, da du nægtede at samarbejde og modtage en kontrolafgift. Dog har vi alligevel valgt pr. kulance, at afskrive rykkergebyret som er tilskrevet kontrolafgift xx024.*

*Ud fra ovenstående ser vi os nødsaget til at fastholde ovenstående kontrolafgifter og vedlægger to nye indbetalingskort, som bedes benyttet..."*

Klageren har under ankenævns sagen indsendt kopi af deres billetter købt på Ørestad st. i zone 03.

### **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af både stewarden, klageren og dennes ægtefælle, at ægtefællen og datteren nægtede at forevise deres rejsehjemmel om bord på metroen om aftenen den 19. april 2016 til den pågældende steward på dennes forlangende.

Efter de fælles rejseregler gælder, at kunder, der ikke på forlangende fremviser gyldig rejsehjemmel, skal betale en kontrolafgift. Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning og - i metroen - inden metroens område forlades.

Kontrolafgifterne blev hermed pålagt med rette. Dette gør sig gældende, uanset at der efterfølgende er indsendt billetter, som var gyldige på kontroltidspunktet.

Der findes ingen regler, som foreskriver, at en billettering kun må ske én gang pr. rejse, og da det er usikkert, om stewarden var klar over, at kollegaen allerede havde kontrolleret deres rejsehjemmel, finder ankenævnet under de givne omstændigheder, hvorefter stewarden tidligere på dagen havde konstateret, at klagerens datter ikke havde haft rejsehjemmel til zone 03, at det ikke var et uproportionalt skridt at anmode om at se hendes rejsehjemmel (i zone 03).

Der findes derfor ikke at foreligge sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne skal frafalde.

På baggrund af det oplyste, hvorefter det er uklart, hvorledes kontrolforløbet i øvrigt har været, har ankenævnet ikke fundet tilstrækkeligt grundlag for at statuere, at stewarden har opført sig kritisabelt eller chikanøst i kontrolsituationen.

Imidlertid finder ankenævnet det kritisabelt, at Metro Service i en situation som den foreliggende, hvor kontrollen blandt andet vedrørte en 12-årig passager, ikke straks efter kontrolafgifternes oprettelse i den elektroniske database sendte en udtrykkelig kontrolafgift - i det mindste til klagerens datter med kopi til forældrene/værgerne, således at det stod dem klart, at stewarden havde udfærdiget en kontrolafgift til en umyndig.

Den manglende fremsendelse af en udtrykkelig kontrolafgift har i den konkrete sag ikke haft nogen skadevirkning, da Metro Service den 19. maj 2016 orienterede klagerens ægtefælle om, at datteren var blevet pålagt en kontrolafgift og at rykkergebyret var frafaldet. Herefter foretager

ankenævnet sig ikke videre men henstiller til Metro Service om at indføre forretningsgange til sikring af, at en sådan automatisk underretning om udstedelse af kontrolafgifter til umyndige finder sted i fremtidige lignende sager.

For så vidt angår spørgsmålet, om Metro Service har tilsidesat underretningspligten efter persondataloven, henhører denne del af klagen under Datatilsynet som tilsynsmyndighed.

## **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.

Ifølge de dagældende fælles rejseregler for trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår 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 perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne og 375 for børn.

Fra de dagældende fælles rejseregler:

### **2.5 Kontrol af rejsehjemmel**

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

...

### **2.6 Kontrolafgift**

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

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

### **Klageren anfører følgende:**

"Steward (id xxx) har uberettiget udstedt kontrolafgifter til min hustru og datter, hvilket stewarden har begrundet med manglende forevisning af billetter på stewardens forlangende den 19. april 2016 på strækningen fra Fields til Islands Brygge.

Sagen er den, at steward (id xxx) ikke havde ret til at forlange forevisning af min hustru og datter billetter i den konkrete situation, idet min hustru og datter umiddelbart forinden på samme strækning allerede havde forevist deres gyldige billetter til en anden steward uden nogen anmærkninger, hvilket steward (id xxx) udmærket vidste, da han selv var i metroen og så det ske.

Steward (id xxx) skal naturligvis ikke kontrollere om min hustru og datter er i besiddelse af gyldige billetter, når stewarden allerede positivt ved, at dette er tilfældet. Hvis stewarden alligevel gør dette, har det karakter af chikane. På strækningen fra Fields til Islands Brygge forlangte steward (id xxx) kun at se min hustru og datters billetter som de eneste i hele metrovognen, udover en enkelt passagerer ved siden af min hustru og datter. Det var således helt berettiget, at min hustru ikke foreviste billetterne på stewardens (id xxx) forlangende. Min hustru begrundede i øvrigt over for stewarden (id xxx), at hun umiddelbart forinden allerede havde forevist billetterne til den anden steward i metroen. Steward (id xxx) gik personligt efter min hustru, fordi de tidligere samme dag havde haft et skænderi på strækningen fra Islands Brygge til Fields, hvor min datter i øvrigt korrekt fik en kontrolafgift af Steward (id xxx) på grund af manglende zone.

Steward (id xxx) har misbrugt sin magt ved at forlange forevisning af min hustru og datters billetter i en situation, hvor han allerede vidste, at min hustru og datter havde gyldige billetter på strækningen fra Fields til Islands Brygge. Steward (id xxx) har i særdeleshed misbrugt sin magt ved efterfølgende at udstede kontrolafgifterne til min hustru og datter som følge af manglende forevisning af billetterne over for steward (id xxx), idet han allerede vidste, at de havde gyldige billetter og således ikke skulle have forlangt at se deres billetter. Steward (id xxx) har undladt at meddele kontrolafgifterne til min hustru og datter.

Metro har ikke undersøgt sagen tilstrækkeligt i forbindelse med klagebehandlingen. Metro har ikke forholdt sig til det principielle spørgsmål, om en steward har ret til at forlange forevisning af billetter i en situation, hvor stewarden positivt ved, at passagerne har gyldige billetter, og om stewarden ved manglende forevisning af billetter i sådan en situation har ret til at udstede en kontrolafgift. Metro har alene haft sagen til udtalelse hos steward (id xxx), som ikke overraskende ikke kan bekræfte forløbet, hvilket naturligvis skyldes, at vedkommende i modsat fald ville erkende magtmisbrug. Metro ville ved en gennemgang af videomaterialet fra metroen den pågældende dato og tidsrum kunne konstatere, at steward (id xxx) har misbrugt sin magt ved at forlange fremvisning af billetterne og ved at udstede kontrolafgifter efterfølgende.

Ovenstående kan uddybes, hvis det ønskes. Bevis for gyldige billetter haves.

### **Indklagede anfører følgende:**

Det kan oplyses, at metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – kører efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende. Kan eller vil der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-.

Klager anfører, at stewarden "ikke havde ret til at forlange forevisning af hans hustru og datter billet i den konkrete situation", idet de allerede forinden havde forvist billetter til en anden steward.

Det er ikke korrekt, at en steward ikke må billettere passagerer, som allerede er blevet billetteret og har fremvist gyldig billet/kort.

Vores medarbejdere kan billettere passagerer, når som helst på en rejse, og så mange gange det skønnes nødvendigt. Der findes ingen regler, som foreskriver, at en billettering kun må ske én gang pr. rejse. Som rejsende skal man på forlangende til en hver tid kunne forevise gyldig rejsehjemmel, hvilket fremgår af vores rejseregler. Vi mener hermed at have forholdt os til de principielle spørgsmål, som klager rejser.

Klager anfører, at den pågældende steward allerede var bekendt med, at klagers hustru og datter var blevet billetteret/havde gyldig rejsehjemmel. At stewarden, som stod sammen med en kollega, skulle have "holdt øje med", hvad den 3. steward foretog samt at klagers kone og datter skulle have fremvist gyldig rejsehjemmel.

Klager kan ikke vide, om den pågældende steward, som stod sammen med en kollega, har haft øjne på det ene eller andet. Klagers antagelse om, hvad stewarden måtte have set eller ej, må stå for egen regning.

Stewarden som foretager den seneste billettering har, i den interne hændelsesrapport han efter vagtens slut udfylder og som beskrivelse af hele forløbet, anført, at han er i tog mod Islands Brygge. Idet hans kollega, som har billetteret på strækningen fra Ørestad, stiger af med en passager, overtager steward xxx den videre billettering. Det er i denne forbindelse, han træffer klagers kone og datter, og beder om at se gyldig rejsehjemmel. Ifølge stewarden nægter klagers hustru og datter at fremvise billet.

Vi opfatter det således ingenlunde som chikane, såfremt en passager bliver billetteret flere gange på sin rejse, det giver blot vedkommende anledning til igen at fremvise sin gyldige billet eller sit gyldige kort, hvilket vi anser som en service.

I den konkrete situation går det galt for klagers hustru og datter, da de nægter at fremvise deres rejsehjemmel, uagtet det af de fælles rejseregler fremgår, at de er pligtig hertil. Som konsekvens af ovenstående har vi ikke haft andet valg end at udstede kontrolafgiften efterfølgende. Det er naturligvis meget beklageligt, at vi ikke efterfølgende får fremsendt et nyt girokort til klagers kone og datter, men dette har ikke haft en meromkostning i form af rykkergebyr, hvorfor dette ingen økonomisk følgeomkostning har haft.

Klager refererer til, at vi ikke skulle have undersøgt forløbet – ved at gennemse videomaterialet fra metroen den pågældende dag.

Vi har ikke i forbindelse med sagsbehandling mulighed for at gennemgå/gennemse optagelser fra tog eller stationer.

Videoptagelser kan i særlige situationer gennemses af/udleveres til politiet.

I forhold til den pågældende steward er det korrekt, at vi i forbindelse med sagsbehandlingen af klagers hustrus reklamation har haft sagen til udtalelse hos den pågældende steward. Det skal dog nævnes, at stewardens bemærkninger på kontrolafgifterne er noteret samme dag og således inden vi modtager henvendelsen fra klagers hustru.

Stewarden har endvidere efter arbejdsophør den pågældende dag – og ligeledes inden vi modtager henvendelsen fra klagers hustru eller sagen sendes til høring i forbindelse med sagsbehandlingen – udarbejder en intern hændelsesrapport over episoden.

En sådan hændelsesrapport udarbejdes, når der opleves verbale eller fysiske overfald etc. Denne rapport tilgår vores miljø- og sikkerhedsafdeling.



Baseret på ovenstående anser vi kontrolafgifter [ ] og [ ] udstedt på korrekt grundlag, idet klagers datter og hustru ikke på forlangende ønskede at fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor vi uændret opretholder vort krav på kr. 375,- + kr. 750,-, i alt kr. 1.125,-.

Rettelse til "Klagesag [ ] Bilag 2": Der er ved en beklagelig fejl anført forkert kontrolafgiftsnummer for så vidt angår [ ] Der er i brevet henvist til kontrolafgiftsnummer [ ] – dette skulle naturligvis have været [ ] Vi beklager fejlen.

### Hertil har klageren anført at:

Det fastholdes, at Metros steward (xxx) i den konkrete situation ikke havde adgang til at forlange billettering, og at stewarden ved alligevel ved at forlange dette og efterfølgende udstede kontrolafgifter udøvede magtmisbrug og chikane.

Metro udtaler bl.a.: "Vores medarbejdere kan billettere passagerer, når som helst på en rejse, og så mange gange det skønnes nødvendigt".

Min hustru oplyser, at hun havde øjenkontakt med steward (xxx), da den anden steward i metroen billetterede dem på strækningen fra Ørestad til Islands Brygge. Steward (xxx) stod i metroen ved metro-dørene og så det ske (se vedlagte illustration I). Steward (xxx) så og vidste således, at min hustru allerede havde forevist gyldig rejsehjemmel på den pågældende strækning, og i den konkrete situation var der således ikke grundlag for at skønne det nødvendigt at billettere efterfølgende.

Metro udtaler bl.a.: "Idet hans kollega, som har billetteret på strækningen fra Ørestad, stiger af med en passager, overtager steward xxx den videre billettering. Det er i den forbindelse, han træffer klagers kone og datter, og beder om at se gyldig rejsehjemmel."

Metros beskrivelse af situationen er ikke dækkende. Min hustru oplyser, at steward (xxx) gik gennem metro-vognen uden at billettere de andre passagerer. Stewarden gik herefter tilbage gennem metro-vognen fortsat uden at billettere de andre passagerer. Da stewarden kom hen til min hustru og datter, forlangte stewarden, at de, som de eneste i metroen (foruden passageren på sædet over for dem), skulle forevise billetter (se vedlagte illustration II). Stewarden overtog således ikke den videre billettering på strækningen, men udøvede magtmisbrug og chikanerede min hustru og datter i metroen.

Det fastholdes, at Metro ikke har oplyst og undersøgt sagen tilstrækkeligt. Metro burde som dataansvarlig have sørget for gennemgang af videomaterialet, hvorved Metro kunne have konstateret, hvad der faktisk hændte, hvilket synes nødvendigt og relevant i en sag af den omhandlede karakter vedrørende klage over en ansats magtmisbrug og chikane over for passagerne. Eventuel bevis tvivl i denne sag bør således komme Metro til skade.

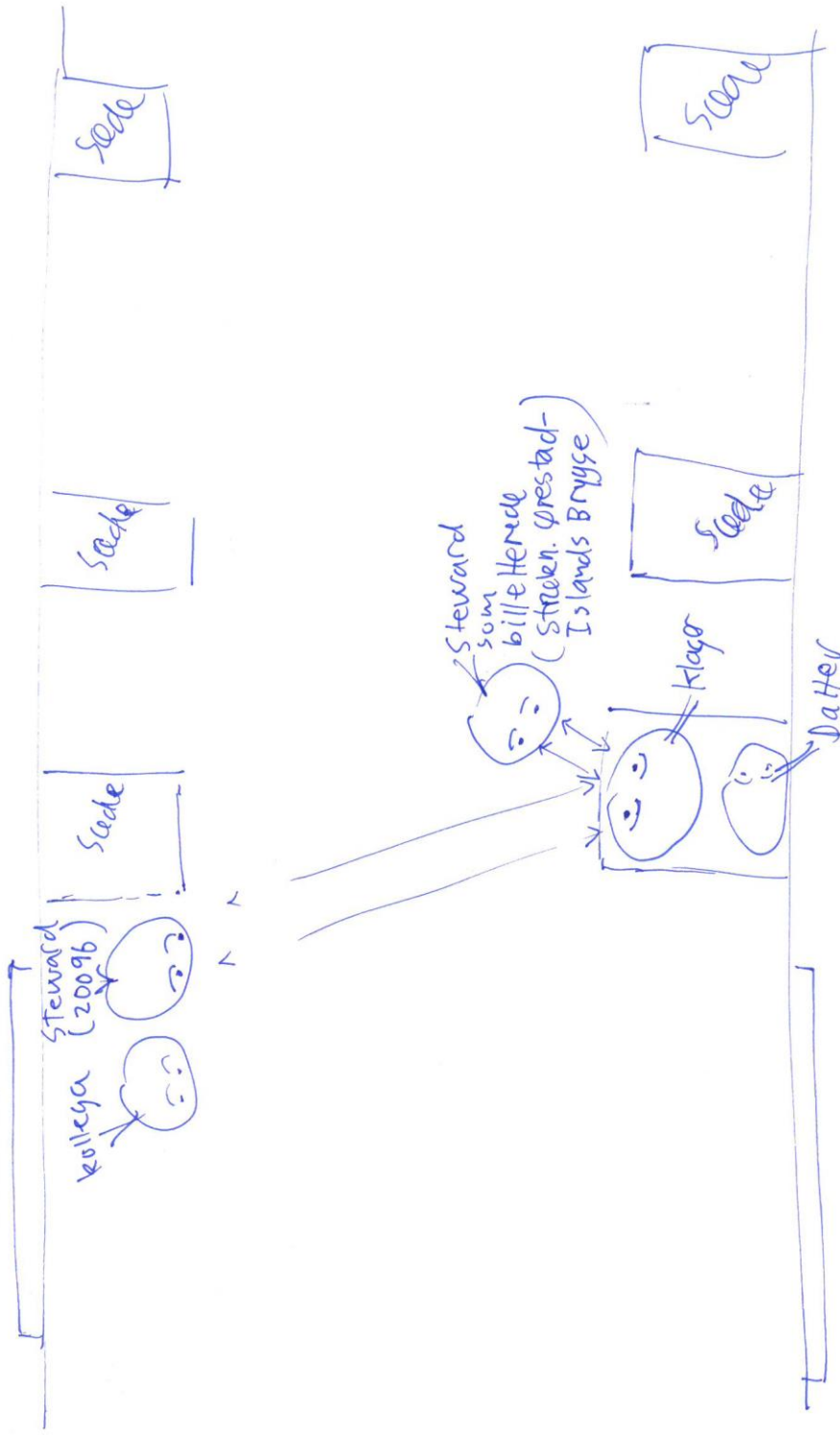
I stewardens interne hændelsesrapporter er bl.a. indtastet følgende oplysninger: "moren voldelig" "maatte flygte ind i tog" samt "voldelig/politi tilkaldt, maatte flygte i tog. Tidl. Voldsom i dag mod mig (...)". Stewarden har derved produceret og behandlet usande og udokumenterede oplysninger om strafbare forhold vedrørende min hustru i hændelsesrapporterne. Det er vores opfattelse, at stewarden således også i forbindelse med udarbejdelsen af rapporten har misbrugt sin magt. Vi er i øvrigt ikke bekendte med, at Metro har indgivet en politianmeldelse, hvilket det ellers må antages skulle være sket, såfremt der var hold i oplysningerne. På den baggrund må stewardens udtalelse i sagen anses for utroværdig og kan ikke tillægges vægt i sagen.

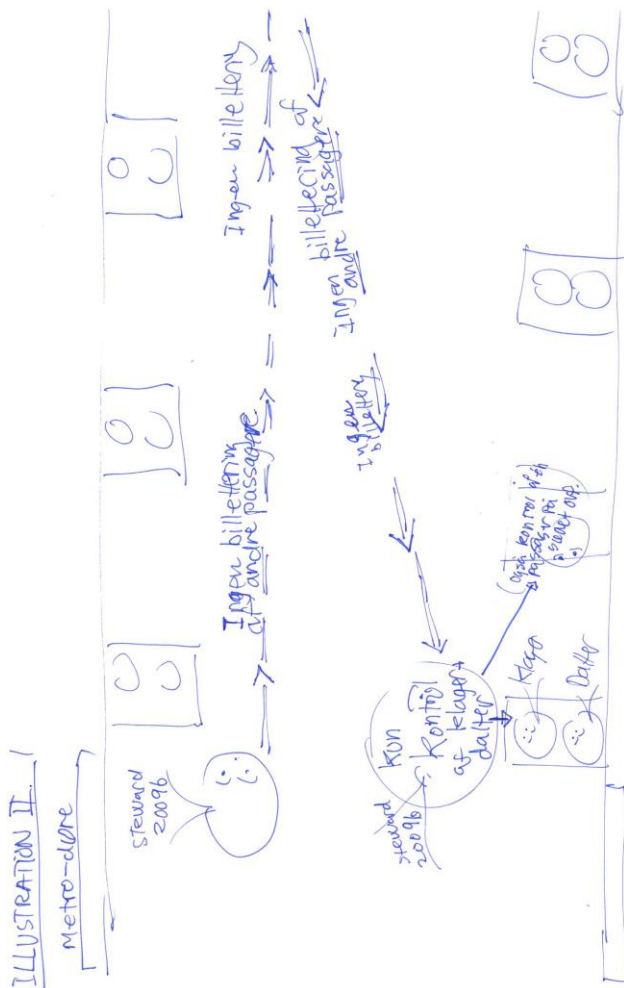
Metro har tilsidesat underretningspligten efter persondataloven i forhold til behandlingen af oplysningerne i hændelsesrapporten, hvorved min hustru har været afskåret fra at gøre brug af sine rettigheder.

*Se illustration 1 og 2 på de følgende to sider:*



# ILLUSTRATION 1.1 MeTo-døne





### Til dette har indklagede svaret at:

" Vi må fortsat fastholde, at billetkontrol kan ske når som helst - også flere gange på samme rejse. Passageren skal, når vort billetterende personale anmoder om at se kort eller billet, fremvises gyldig rejsehjemmel - uanset om dette måtte være sket tidligere på den igangværende rejse, ønsker passageren ikke at fremvise rejsehjemmel eller kan der ikke fremvises rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

I den konkrete sag ønskede klagers hustru og datter ikke at fremvise deres rejsehjemmel, hvorfor vi anser kontrolafgifterne udstedt på korrekt grundlag.

Af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia fremgår det blandt andet dels:

### 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

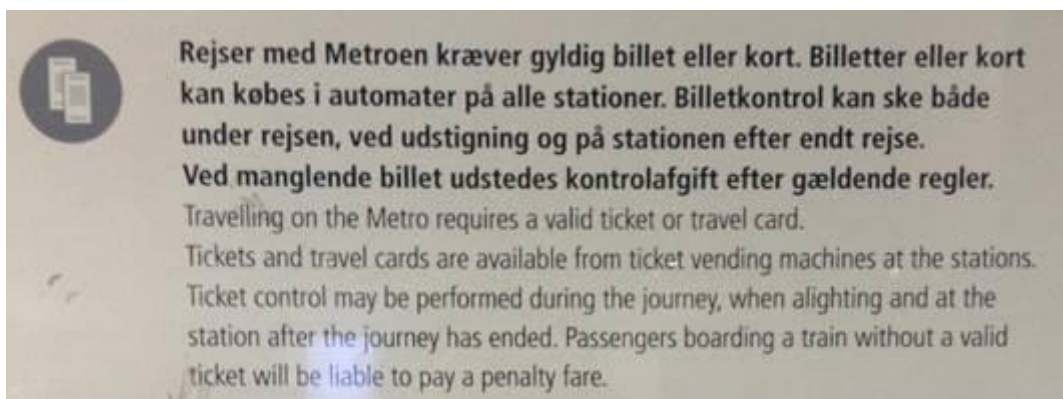
Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i DSB's tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

... og dels:

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker.

Af de opsatte informationstavler – **Metroinformation** – som forefindes på alle metrostationer, fremgår det:



Som tidligere anført i mail af 23. august 2016 kan videomaterialet fra tog og stationer ikke indgå som en del af dokumentationen i en klagesag.

Videoovervågning i tog og på stationer er primært til brug for politiets opklaringsarbejde i efterforskningssager, herudover kan optagelserne benyttes til løsning og dokumentation af personale- og sikkerhedsmæssige problematikker.

Videoovervågning/-optagelser er underlagt Lov om TV-overvågning og Persondataloven, og det er således ikke muligt – som led i sagsbehandling af en klagesag – at gennemse, hvad der måtte være sket i en sag som den konkrete. I henhold til gældende instruks for området, må videosekvenser kun gennemses af internt clearede personer i drifts- og sikkerhedsafdelingen hos Metro Service og kun udleveres til politiet eller Havarikommissionen.

Det fremgår i øvrigt af Datatilsynets regler for opbevaring, sletning og videregivelse af tv-overvågning, at optagelser ikke må opbevares længere end 30 dage, med mindre helt særlige forhold taler herfor:

I tilfælde, hvor opbevaring af optagelser er nødvendig i et længere tidsrum end 30 dage af hensyn til den dataansvarliges behandling af en konkret tvist, skal den dataansvarlige hurtigst muligt og inden 30 dages fristens udløb underrette den, som tvisten vedrører, og efter anmodning udlevere en kopi af optagelsen til den pågældende. Den kopi, som udleveres, forudsættes forinden anonymiseret i det ovenfor nævnte omfang.

Kontrolafgifterne af udstedt den 19. april 2016 – den første henvendelse vi modtager (via vores hjemmeside) vedrørende de udstedte kontrolafgifter, indgår hos os den 8. juni 2016, altså 50 dage efter kontrolafgifternes udstedelse.

I lighed med mange andre episoder/hændelser i metroen, har stewarden i den konkrete sag ikke valgt at foretage en politianmeldelse, som klager antager, måtte være sket.

Vi forstår ikke, hvad klager mener med, at vi skulle have tilsidesat underrettningspligten.

Vores vurdering er, at der ikke i den konkrete sag er sket hverken magtmisbrug eller at der skulle have været tale om chikane – havde klagers hustru og hendes datter haft gyldig rejsehjemmel, ser vi ingen grund til, at de ikke skulle have fremvist denne, hvorved denne sag formentlig kunne have været undgået.

... ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand