

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

<b>Journalnummer:</b>	2022-0002
<b>Klageren:</b>	XX 2870 Dyssegård
<b>Indklagede:</b>	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
<b>CVR-nummer:</b>	21 26 38 34
<b>Klagen vedrører:</b>	Kontrolafgift på 750 kr. grundet køb og modtagelse af mobilbillet efter påstigning
<b>Parternes krav:</b>	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at han foreviste billet ved kontrollen, samt at Metro Services krav om at få oplyst personnummer i forbindelse med kontrollen var en krænkelse af hans rettigheder  Indklagede fastholder kontrolafgiften samt retten til at få oplyst personnummer
<b>Ankenævnets sammensætning:</b>	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Gry Midttun Torben Steenberg Helle Berg Johansen Anna Langskov Lorentzen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. april 2022 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

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

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der 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.

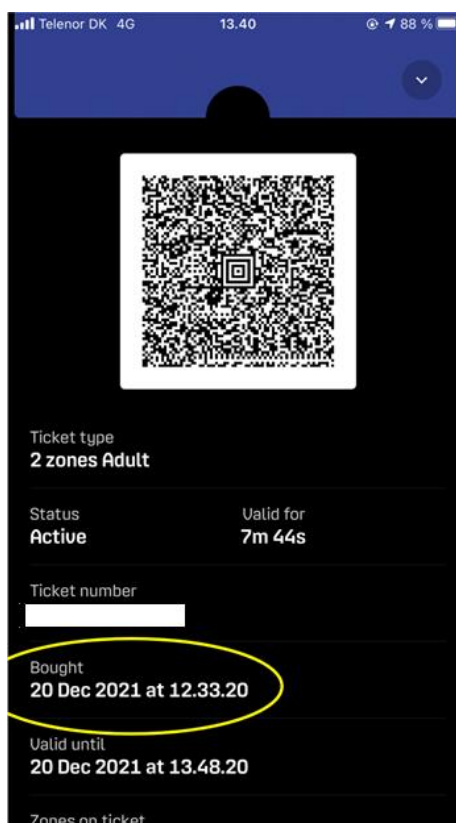
## SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 20. december 2021 med metroen fra Kongens Nytorv st. til Østerport st., da der var kontrol af hans rejsehjemmel.

Metroen afgik fra Kongens Nytorv st. kl. 12:32:48:

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station
20/12/2021 12:32:48	036	Train Departure	Kongens Nytorv	Marmorkirken
20/12/2021 12:32:45	036	Train Doors Closed	Kongens Nytorv	Marmorkirken
20/12/2021 12:32:45	036	Platform Doors Closed	Kongens Nytorv	Marmorkirken
20/12/2021 12:32:27	036	Train Doors Opening	Kongens Nytorv	Marmorkirken
20/12/2021 12:32:27	036	Platform Doors Opening	Kongens Nytorv	Marmorkirken
20/12/2021 12:32:25	036	Train Arrival	Kongens Nytorv	Marmorkirken

Ved kontrollen foreviste klageren en mobilbillet, som var købt kl. 12:33:20:



Det fremgår af loggen for billetkøbet, at billetten blev bestilt kl. 12:33:20, at betalingen blev gennemført kl. 12:33:38, og at billetten blev åbnet kl. 12:33:41:

Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	20 Dec 2021 - 12:33:20
Gennemført	Betaling gennemført	20 Dec 2021 - 12:33:38
Gennemført	Billet åbnet	20 Dec 2021 - 12:33:41

Da mobilbilletten var købt efter togets afgang, blev klageren pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift som årsag til kontrolafgiftens udstedelse angivet: "Modtaget efter påstigning".

Da klageren ikke ville vise ID til stewarden, blev politiet tilkaldt for at fastslå klagerens identitet. Ifølge klageren oplyste han sit navn, folkeregisteradresse og fødselsdato til politiet, som herefter slog ham op i CPR-registeret og videregav hans CPR-nummer til stewarden.

Stewardens kommentarer til kontrollen som anført på den elektroniske kontrolafgift:

pax købte sin billet på toget mens jeg spurgte om kort eller billet og pax viser så sin billet efterfølgende hvor han bliver ved med at sige han har en gyldig billet politiet kom til IDcheck

pax ville ikke give noget id eller billet til billedebevis

Den 21. december 2021 anmodede klageren Metro Service om at fratage kontrolafgiften og anførte:

"

Stewarden påstod at jeg ikke havde en billet men jeg viste ham min gyldige billet, da jeg skulle skifte ved Østerport til S-toget.  
Stewarden mente at billetten ankom for sent.  
Politiet blev tilkaldt for at fastlægge min identitet fordi jeg ikke vil oplyse min personnummer.  
Politiet oplyste mit cpr nummer efter at de fastlagde min identitet og slog mig op i cpr registeret.

"

Metro Service fastholdt den 22. december 2021 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjenings-systemet, og til at mobilbilletter skal være modtaget før påstigning. Metro Service anførte, at de ved at sammenholde tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse og metroens afgangstidspunkt med tidspunktet for klagerens bestilling af mobilbilletten kunne konkludere, at klageren først havde bestilt sin billet, efter metroen forlod stationen, hvorfor kontrolafgiften var korrekt udstedt.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:**

Ankenævnet lægger til grund, at metroen forlod Kongens Nytorv st. kl. 12:32:48, og at betalingen af klagerens mobilbillet blev gennemført kl. 12:33:38, hvorefter billetten blev leveret til telefonen, hvor den blev åbnet kl. 12:33:41.

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal mobilbilletter være modtaget på den mobile enhed inden påstigning.

Da klageren således modtog sin mobilbillet efter, at han var steget på metroen, blev kontrolafgiften dermed pålagt med rette.

Den omstændighed, at klageren kunne forevise den til stewarden ved den efterfølgende kontrol, kan ikke føre til et andet resultat.

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 stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldig rejsehjemmel fra rejsens start, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Der er hjemmel i lov om jernbaner § 14, stk. 2 til rejsereglernes bestemmelse i pkt. 2.7.4., hvorefter metroens stewarder i kontrolsituationen kan bede passageren, der ikke har gyldig rejsehjemmel, om at legitimere sig. Og der kan i henhold til bestemmelsen foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af de afgivne oplysninger.

I den konkrete situation ville klageren ikke legitimere sig ved kontrollen, hvorfor politiet blev tilkaldt for at bistå stewarden med at fastlægge klagerens identitet, og politiet videregav klagerens CPR-nummer til stewarden efter, at klageren havde oplyst sit navn, sin folkeregisteradresse og sin fødselsdato til politiet.

Ankenævnet bemærker, at hvis klageren havde givet disse oplysninger direkte til stewarden uden politiets mellemkomst, ville stewarden selv have kunnet slå klagerens CPR-nummer op på sin håndholdte terminal, idet disse terminaler er opkoblet til CPR-registret.

Ankenævnet har imidlertid ikke kompetence til at afgøre, hvorvidt det var et brud på persondata-beskyttelsesreglerne, da politiet videregav klagerens CPR-nummer til metrostewarden. En endelig afgørelse af dette spørgsmål henhører under Datatilsynet, hvortil klageren henvises, hvis han ønsker at gå videre med dette spørgsmål.

## **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. Ifølge § 2 i lov nr. 206 af 5. marts 2019 om ændring af lov om trafikskaber og jernbaneloven fremgår det, at jernbanelovens § 14, stk. 1, affattes således:

»Jernbanevirksomheder, der via kontrakt udfører offentlig servicetrafik, kan opkræve kontrolafgifter, ekspeditionsgebyrer og rejsekortfordringer.«

§ 14, stk. 2 og 4, ophæves, og stk. 3 bliver herefter stk. 2. Stk. 3 har følgende ordlyd:

”Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.”

I de fælles landsdækkende rejseregler (forretningsbetingelser), 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. 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.

Fra de fælles landsdækkende rejseregler:

”

#### **2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)**

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes og/eller deles. Dog kan en kundeprofil på DSB-app eller DOT app overføres til en anden mobiltelefon end den købet er foretaget på 2 gange i mobilproduktets gyldighedstid, eller mobilproduktet kan gendannes på en ny telefon ved bekræftelse af en verificeringsmail.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 17).

...

#### **2.7.4. Identifikation**

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

”

## PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

### Klageren anfører følgende:

” Billetten blev modtaget på klagerens mobiletelefon efter toget forladede Kongens Nytorv togstation omkring 12:33 d.20-12-2021. Klageren skulle skifte fra metroen til S-toget ved Østerport Station. Under selve kontrollen konstaterede stewarden at man kunne se hvornår billetten blev købt og valgte at udstede en kontrolafgift. På selve kontrolafgiften stod der at billetten blev købt på toget. Klageren mener at han havde forevist den modtagne billet under billetkontrollen, og at billetten var gyldig fordi den skulle anvendes i det S tog system ved Østerport station.

Politiet blev tilkaldt for at fastlægge klagerens identitet, fordi klageren ikke ønskede at dele sin personnummer oplysning. Politiet fik klagerens fulde navn, folkeregister adresse og fødselsdato. Klageren forklarede at han ikke ønskede at oplyse sit personnummer da han blev spurgt af politiet. Politiet fandt klagerens personnummer og videregav klagerens personnummer til Metro Service personalet, uden klagerens samtykke.

Metro Service var kun i besiddelse af klagerens personnummer fordi det blev videregivet af politiet. Politiet havde ikke fået oplyst klagerens personnummer , men havde tilsyneladende den ne data i forvejen.”

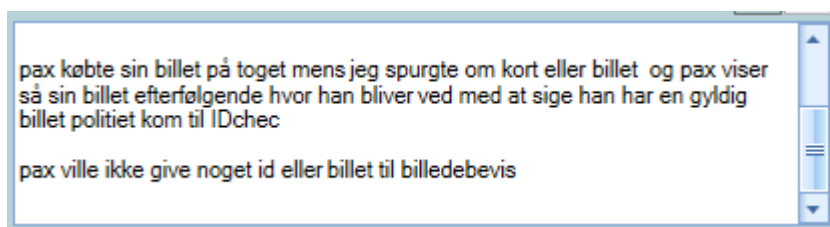
### Indklagede anfører følgende:

” Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende.

I de tilfælde, hvor der ikke er anskaffet gyldig rejsehjemmel inden påstigning, må det accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er på Din Offentlige Transport - <https://dinoffentligetransport.dk/kundeservice/raad-og-regler/alle-rejseregler/>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 20. december 2021 kl. 12:32:00 på strækningen Kongens Nytorv station – Østerport station.

Klager hævder, at han havde gyldig billet inden han steg ombord mens stewarden oplyser, at klager først bestilte sin mobilbillet på sin telefon, inde i toget, samtidigt med at stewarden bad om at se kort eller billet. På den elektroniske afgift, som også er ved hæftet som pdf-fil, har stewarden skrevet følgende:



I sin henvendelse til Ankenævnet har klager skrevet således:

”Billetten blev modtaget på klagerens mobiletelefon efter toget forladede Kongens Nytorv togstation omkring 12:33 d.20-12-2021. Klageren skulle skifte fra metroen til S-toget ved Øster-

port Station. Under selve kontrollen konstaterede stewarden at man kunne se hvornår billetten blev købt og valgte at udstede en kontrolafgift. På selve kontrolafgiften stod der at billetten blev købt på toget.

Klageren mener at han havde forevist den modtagne billet under billetkontrollen, og at billetten var gyldig fordi den skulle anvendes i det S tog system ved Østerport station.”

Desuden er det registreret på den elektroniske afgift, at klager var ombord på tog nr. 36.

1. Kontrolafgift, Afsluttet		2. Billet modtaget efter påstigning, Afsluttet		3. Ankenævn, Åben	
Dato	20-12-2021	Emne	01 Kontrolafgift	Modtaget dato	20-12-2021
Tid	12:32	Afgiftnr	00997654 48	Anket	<input checked="" type="checkbox"/> Ryk automatisk
Fra	Kongens Nytorv	Til	Østerport		Direkte SKAT
Billettype	Mobilbillet	Linie	M3/M4	Afgiftsbeløb	750,00
Årsag udstedelse	Modtaget efter påstigning	Infobrev t væрге	Indtast dato	Afgift nedskrevet	0,00
Voksen	1 750	Steward kodenr.	21418	Justering	0,00
Barn	0 375	Tog nr.	36	Afskrivning	0,00
Hund	0 375	Giro ej udleveret	<input type="checkbox"/>	Dato Skat	Indtast dato
Cykel	0 100	Betalt til steward	<input type="checkbox"/>	Opr. beløb SKAT	0,00
				Rykker gebyr i alt	0,00
				Rategebyr i alt	0,00

I De Fælles Landsdækkende rejseregler står der blandt andet:

#### 2.4.2. Særligt for mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Det er ikke tilstrækkeligt, at bestillingen er påbegyndt.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale.

Dette sker ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt. Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Alle metrotogs bevægelser; kørsel, stop, døråbninger, dørlukninger osv. registreres automatisk i en elektronisk logbog. Vi har hentet de specifikke data fra tog 36 fra det tidspunkt det ankom til Kongens Nytorv den 20/12 og til det fortsatte sin kørsel mod Marmorkirken som den næste destination (se også vedhæftede pdf-fil).

Som man kan se i nedenstående uddrag fra logbogen, lukker dørene i tog 36 kl. 12:32.45 og dermed er toget i praksis kørt.

Time	Vehicle	Message	Station	Next Station	Platform
20/12/2021 12:32:48	036	Train Departure	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
20/12/2021 12:32:45	036	Train Doors Closed	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
20/12/2021 12:32:45	036	Platform Doors Closed	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
20/12/2021 12:32:27	036	Train Doors Opening	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
20/12/2021 12:32:27	036	Platform Doors Opening	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1
20/12/2021 12:32:25	036	Train Arrival	Kongens Nytorv	Marmorkirken	1

Klager købte sin mobilbillet hos DOT. Vi har vedhæftet billethistorikken som pdf-fil.

Af historikken kan man se, at klager først bestilte billetten kl. 12:33:20 hvilket bekræfter stewardens oplysning om, at klageren først gik i gang med at købe billet efter han var steget ombord og toget havde forladt Kongens Nytorv.

Når man køber en mobilbillet, skal betalingen først gennemføres inden man modtager sin billet på telefonen. I den konkrete situation blev betalingen gennemført kl. 12:33:38. Først kl. 12:33:41 – altså næsten 1 minut efter dørene lukkede på Kongens Nytorv - kunne klageren åbne billetten og fremvise den til stewarden.



## Ordre- og billetdetaljer

Se billetdetaljer samt kundeinformation på købstidspunktet. Refusion, gensendelse af kvittering samt annullering af den aktuelle billet er også muligt.

Ordreinformation    Billetinformation

### Billet information

<b>BILLETTYPE:</b> Zonebillet	<b>PASSAGERTYPE:</b> Voksen
<b>STAMKORTNUMMER:</b> IKKE OPLYST	<b>STARTZONE:</b> 1001
<b>BILLETNUMMMER:</b> <input type="text"/>	<b>SLUTZONE:</b> IKKE OPLYST
<b>VARENUMMER:</b> 20	<b>ANTAL GYLDIGE ZONER:</b> 3
<b>BILLETSTATUS:</b> Udløbet	<b>GYLDIGE ZONER:</b> 1001, 1002, 1003
<b>BILLET GYLDIG FRA:</b> 20 Dec 2021 - 12:33:20	<b>SØGNING FRA:</b> Min lokation (01)
<b>BILLET GYLDIG TIL:</b> 20 Dec 2021 - 13:48:20	<b>SØGNING TIL:</b> 2 zoner
<b>PRIS:</b> 24,00 kr.	

### Billethistorik

Status	Handling	Tidspunkt
Gennemført	Ordre modtaget	20 Dec 2021 - 12:33:20
Gennemført	Betaling gennemført	20 Dec 2021 - 12:33:38
Gennemført	Billet åbnet	20 Dec 2021 - 12:33:41

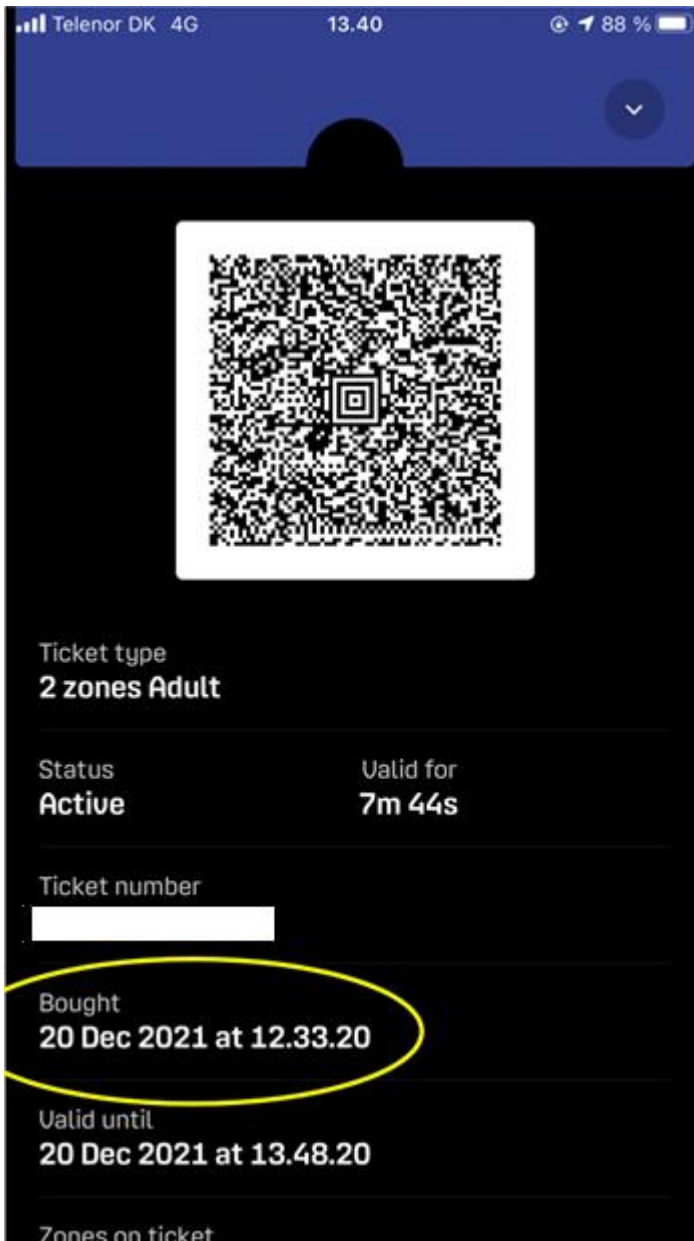
### Refundér beløb

Der kan max tilbageføres 24,00 kr.

DKK 24,00

Intern note

I sin henvendelse til Metro har klageren desuden vedhæftet et screenshot af mobilbilletten, og af det screenshot fremgår billettens gyldighedstidspunkt også. Se herunder:



Klageren ville ikke oplyse sin identitet til stewarden og derfor blev det nødvendigt at tilkalde politiet med henblik på identifikation.

Klager mener at hans rettigheder er blevet krænket i forbindelse med oplysning og fastslåelse af hans identitet.

I De Fælles Landsdækkende rejseregler, som blandt andet har hjemmel i Jernbaneloven, står der således:

#### 2.7.4. Identifikation

I kontrolsituationen skal kunden legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument. Der kan foretages opslag i CPR-registret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Kunden skal på forlangende kvittere for modtagelse af kontrolafgift. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger, hvor det er påkrævet.

Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

Vi beklager naturligvis hvis klager har følt sig krænkede i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgiften, og vi vil gerne understrege, at alle personoplysninger behandles i fuld overensstemmelse med myndighedernes krav.

Hvad selve afgiften angår mener vi det hermed fastslået ud over enhver tvivl, at klageren ikke havde gyldig billet inden han steg ombord på metrotoget.

Vi mener derfor også at kontrolafgiften er pålagt korrekt i henhold til gældende regler samt at den efterfølgende sagsbehandling og afgørelse er korrekt.

Vi fastholder således vores krav.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævningsformand