

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0285
Klageren:	XX 2650 Hvidovre
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet rejse uden billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun modtog kontrolafgiften i Lufthavnen og ikke på Metroens område Indklagede fastholder kontrolafgiften
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, dommer Lone Bach Nielsen Dorthe Thorup Nikola Kiørboe Helle Berg Johansen Dorte Lundqvist Bang

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 29. oktober 2025 truffet følgende

AFGØRELSE:

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

Klageren skal betale beløbet 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, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 18. juni 2025 med Metroen til Lufthavnen st., og blev på vej til lufthavnen kontrolleret af en Metrosteward. Klageren havde ingen gyldig billet, men fremviste en kontrolafgift udstedt af DSB.

Ifølge klageren modtog hun ikke en kontrolafgift i selve Metro-toget, fordi stewarden forlod klageren og steg af toget, da Metroen ankom til Lufthavnen st., hvor også klageren steg af. Da hun herefter gik fra perronen mod lufthavnen, blev hun mødt af en anden steward, som i mellemtiden havde talt med den første steward fra Metroen, og som pålagde klageren en kontrolafgift på 750 kr. med årsagen angivet til "Intet forevist":

Uddrag fra den interne kontrolafgift:

```
<FeeDate>2025-06-18T09:10:00.0000000</FeeDate>
<Line>M1/M2</Line>
<StationFrom>Kastrup</StationFrom>
<StationTo>Lufthavnen</StationTo>
<Adult>true</Adult>
<Child>false</Child>
<NumberOfBikes>0</NumberOfBikes>
<NumberOfDogs>0</NumberOfDogs>
<Cause>Intet forevist</Cause>
<UnequalZones>false</UnequalZones>
<PaidCash>false</PaidCash>
<Amount>750</Amount>
<Cancelled>false</Cancelled>
<ChangedComment/>
<PaymentReceivedByUser/>
<Note/>
<TicketType>Intet forevist</TicketType>
```

Stewarden tog samtidig et foto af den kontrolafgift fra DSB, som klageren foreviste som rejsehjemmel:



Klageren anmodede den 18. juni 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgift med følgende begrundelse:

"Kl. lidt over 9 mod lufthavnen, er jeg uden billet, og viser mit cpr.nr. til en kontrollør. Han siger -Det finder vi ud af, hvorefter han fortsætter til den anden ende af toget. Jeg bliver stående og venter, men han kommer ikke tilbage. Da toget kører fra Kastrup st. ser jeg ham stå ude på perronen. Jeg står herefter af i Kastrup Lufthavn, og inde på Lufthavnens område, kommer en metroansat og antaster mig. Han er hidset lidt op, og siger, at der er blevet ringet til ham om, at jeg ikke havde haft billet. Jeg fortæller ham, at der kom en kontrollør, at jeg viste ham mit cpr.nr. men at han efterlod mig ventende, samt at han stod af på Kastrup. Der bliver nu udstedt en bøde inde på Lufthavnens område. Da var kl. ca. 9.15. Hvis I skal tjekke video-overvågningen, kan jeg genkendes på en grøn jakke, en stor lysegrøn pose, samt opsat hår. Jeg vil gerne bede om at bøden annulleres, da den ifølge Metroens regler er ugyldig."

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 25. juni 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde haft gyldig billet ved billetkontrollen, samt at den fremviste kontrolafgift fra DSB ikke kunne bruges som billet i Metroen.

Klageren svarede Metro Service, at hun var uenig i afgørelsen, da kontrolafgiften blev udstedt uden for Metroens område, hvilket ifølge klageren var i strid med rejsereglerne.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 27. juni 2025, hvorefter klageren indbragte sagen for ankenævnet.

På baggrund af fotoet af kontrolafgiften fra DSB, har Metro Service gjort følgende gældende:

"I forhold til klagerens påstand om, at kontrolafgiften skulle være udstedt udenfor metroens område, har jeg nu haft vores Operation Service Specialist til at undersøge sagen og han har, sammen med supervisoren i lufthavnen, sammenholdt lysindfald og fliser, fra det billede stewarden, der udstedte kontrolafgiften, tog af den fremviste DSB -billet (se nedenfor).



Klageren har over for ankenævnet præciseret, hvor hun blev pålagt en kontrolafgift med gul markering på et foto fra Lufthavnen st.:



Klageren har yderligere indsendt dette foto af samme område, hvor billetkontrollen ifølge hende fandt sted:



Metro Service har fastholdt, at klageren befandt sig på Metroens område, da hun blev pålagt en kontrolafgift. Om området på de to fotos, som klageren har udpeget, har Metro Service anført:

”Billede viser klart, at dette er taget på et område, der tilhører metroen - på området fremgår det, at der er opsat metroens informationstavler til højre (var det ikke metroens område, ville disse ikke være opsat her), metroens informationsfoldere på glasvæggen til højre, billetautomaten (TVM) tilhørende metroen og identisk med alle øvrige TVM'er på metroens stationer, Rejsekort check ind standere tilhørende metroen og endelig den ubrudte grå flisebelægning – at der er et glasparti mellem selve perronen og

”forområdet” ændrer ikke på det faktum, at hele det afbillede område tilhører metroen og ikke lufthavnen.

”Forområdet” er at betragte som concourse niveau kendt fra de dybe metrostationer, hvor der findes et mellemniveau (concourse) inden man kommer helt ned til perronen.

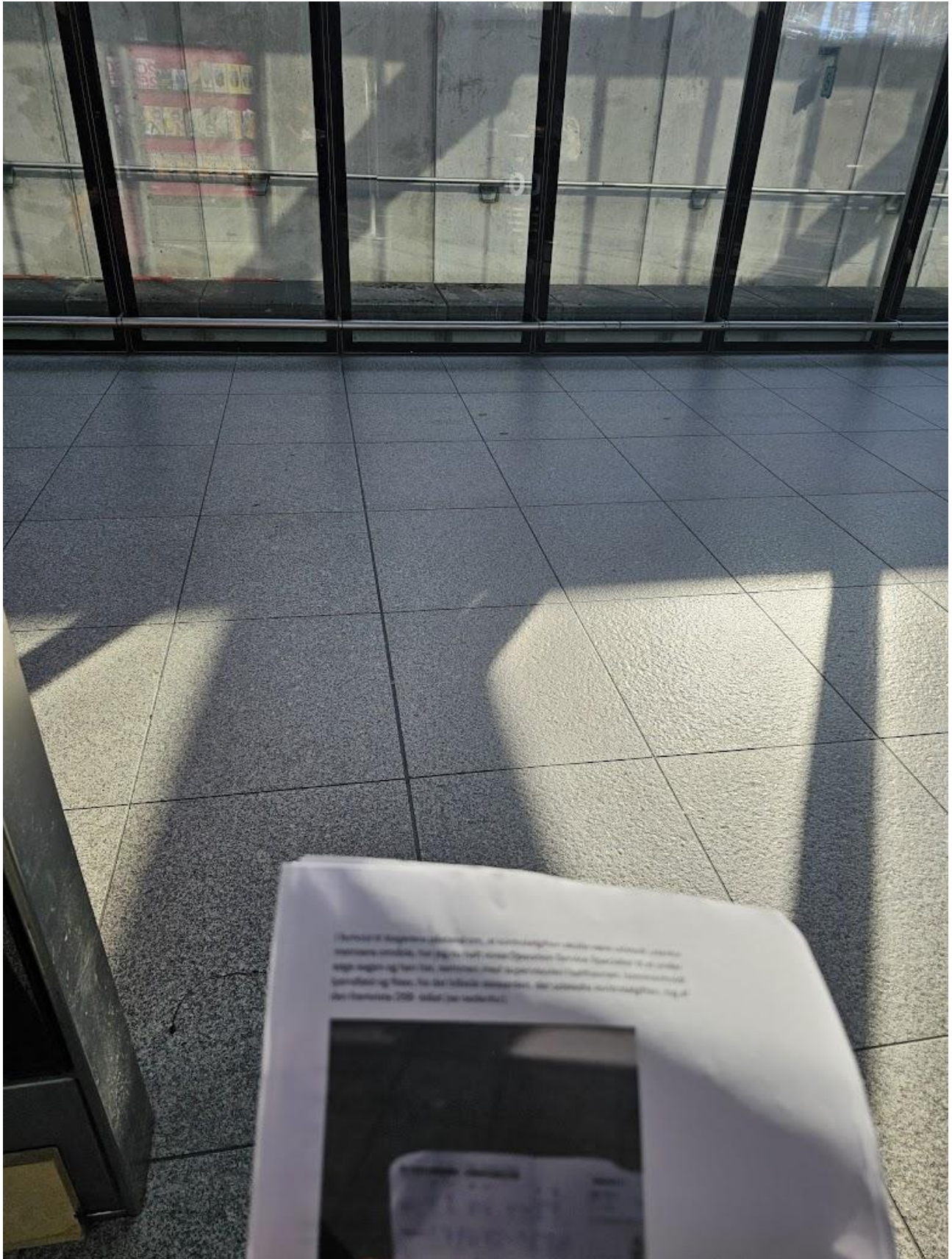
Vi mener således fuldt at have dokumentet, at der er tale om metroens område og ikke et område tilhørende lufthavnen.”

SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER

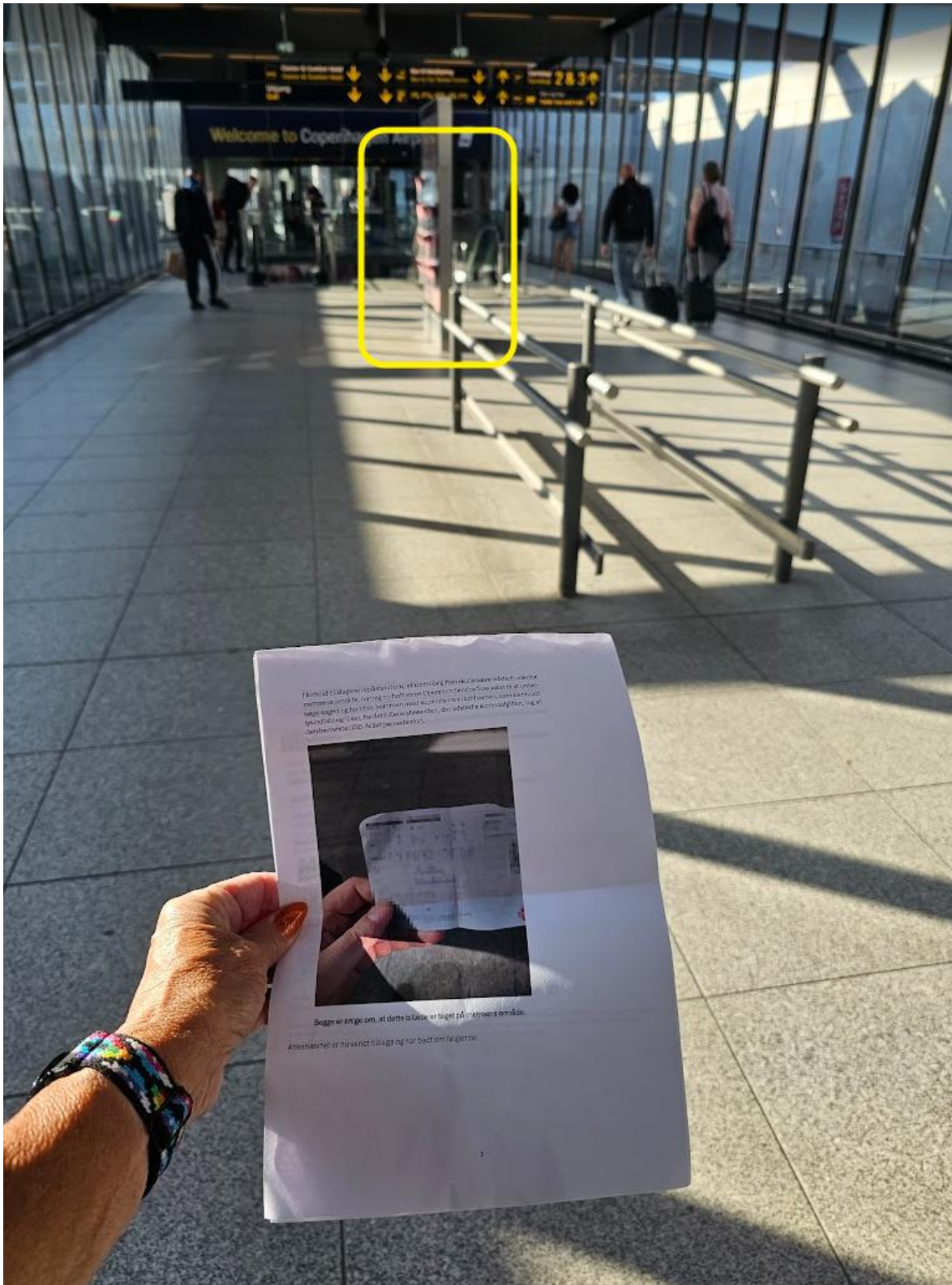
Ankenævnets sekretariat har under sagens behandling bedt Metro Service dokumentere, hvor Metroens område ophører, hvortil Metro Service har svaret:

”Alle fotos er taget mellem kl. 09 – 10 d. 4. september ’25. Bortset fra sløringen af den lille familie er der ikke foretaget nogen redigering eller beskæring af billederne.

Første foto er efter min bedste overbevisning det nøjagtige sted hvor billetkontrollen fandt sted. Bemærk genspejlingen i ruden... det er den stander med turistbrochurer, der er placeret på metrostationen.



På dette foto kan man lige nøjagtigt se førnævnte brochurestander, beklager at billedet er uskarpt:





Dette foto er taget med ryggen til det sæt skydedøre som udgør grænsen mellem lufthavnsområdet og metro-området. Alt areal på fotoet er metro-område:



Her er fotografen så trådt ud på lufthavnsområdet – nærmere bestemt den del af lufthavnsområdet som udgør en 'bro' over Ellehammersvej - og fotograferer gennem førmtalte skydedør. Det er tydeligt, at gulvbelægningen i metro-området er grånstrede fliser og fliserne i lufthavnsområdet er sort skifer







Når man har passeret lufthavnens 'bro' over Ellehammersvej, altså der hvor lufthavnen har brugt sort skifer som gulvbelægning skifter gulvbelægningen igen, til mørkt trægulv:



ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Indledningsvist lægger ankenævnet til grund, at klageren den 18. juni 2025 rejste med Metroen til Lufthavnen st. uden gyldig rejsehjemmel, idet en kontrolafgift fra DSB ikke kan benyttes som rejsehjemmel i Metroen.

Det følger af de fælles landsdækkende rejseregler, at passagerer skal medvirke til gennemførelse af billetkontrol, og at denne pligt gælder også umiddelbart efter, at passageren er steget af toget og indtil perronen eller Metroens område forlades.

Ankenævnet bemærker, at der er enighed mellem parterne om, at klageren blev pålagt en kontrolafgift i det område, man ankommer til via de to skydedøre, når man forlader stationens perron.

Det er ankenævnets opfattelse, at dette område, som rummer Metroens informationstavler, brochurestander, billetautomat, Rejsekort-automater og Rejsekort-standere, må regnes for at være inden for Metroens område.

Herefter var det korrekt at pålægge klageren en kontrolafgift på 750 kr.

Ankenævnet finder endvidere, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

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 trafikelskaber 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 er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsebegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres Rejsekort Personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid

selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et Rejsekort Personligt benyttes.

Fra rejsereglerne:

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Da en Metrosteward skulle til at skrive en afgift i toget, gik han pludselig videre. Jeg ventede på ham, men han stod af toget. Da jeg kommer ud i Lufthavnen, viser det sig, at han har ringet til en anden Metrosteward. Denne opsøger mig inde på Lufthavnens område, og udsteder en afgift.

Ifølge Metros egne regler, er afgifter udstedt uden for Metroens tog og perroner, ikke gyldige.

Episoden er fanget på Kastrup Lufthavns overvågningskamera. Det drejer sig om det kamera, der vender fra Lufthavnens område og over mod indgangen til Metroen. Ifølge Lufthavnens kundeservice, kan I indhente videoovervågningen, hvis det ønskes."

Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis skal vi gøre opmærksom på at Rykkerskrivelse 1, der blev udskrevet og fremsendt til klageren via hendes e-Boks den 21. juli 2025, er afskrevet, idet klagerens henvendelse var fremsendt til ankenævnet indenfor tidsfristen, men grundet ankenævnets ferie blev denne først modtaget af Metro Service den 28. juli 2025.

Hermed fremsendes vores kommentarer samt al korrespondance mellem klageren og Metro Service.

Klageren modtog den 18. juni 2025, kl. 09:10 en kontrolafgift, idet hun ved billettering ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel, men fremviste en kontrolafgift udstedt i DSB. Afgiften blev udstedt til strækningen Kastrup – Lufthavnen.

Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen (og i resten af Danmark i øvrigt) – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigningen, selv at sikre sig gyldig billet eller kort til hele rejsen, samt være i stand til at forevise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. Ved brug af kollektiv trafik gælder regler og retningslinjer, som fremgår af de til enhver tid gældende fælles landsdækkende rejseregler, der er tilgængelig på [DOT's hjemmeside](#). I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det således accepteres at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør 750 kr.

Af De fælles landsdækkende rejseregler fremgår blandt andet:

2.3. Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med tog, bus, metro og letbane skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel.

2.4. Brug af rejsehjemmel

Den offentlige transport er et åbent system med udbredt selvbetjening, og det er derfor altid kundens ansvar at have gyldig rejsehjemmel ved indstigning, herunder sikre sig at kundens Rejsekort er korrekt checket ind. Kunden skal ved modtagelse af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

2.6. Kontrol af rejsehjemmel

Under hele rejsen skal kunden medvirke til gennemførelse af billetkontrol, denne pligt gælder også umiddelbart efter, at kunden har forladt bussen eller er steget af toget og indtil perronen eller metroens område forlades. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt. Se evt. punkt 2.7.4 om identifikation.

2.7.1. Gyldighed af rejsehjemmel

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

Rejsereglerne i deres helhed kan læses [her](#).

Som det fremgår ovenfor, af punkt **2.6. Kontrol af rejsehjemmel**, kan kunder altid billetteres på hele metroens område, også efter de er steget af toget.

Vi har haft sagen til høring hos den medarbejder, der udstedte kontrolafgiften, og han udtaler:

Den her situation kan jeg huske da jeg pludselig så hende kom ud for toget på lufthavnen spurgte jeg hende om billet hun havde ingen nogen billetter jeg udsiger en kontrol afgift og siger at hun har ingen billet derfor får hun en afgift hun sagde hun vil klage og det var jeg opmærksom på hun var meget irriteret fordi en af min tidligere kollega har lade hende slippe for en afgift den her afgift skal ikke annulleres da hun ingen billet havde hun havde ingen id så jeg tog et billede af den afgift hun fik af DSB og udstedt den afgift har i flere spørgsmål må i meget gerne spørger.

Vi skal beklage stave-/sprogfejl, der måtte være i udtalelsen fra stewarden, der udstedte kontrolafgiften.

Hvad der kan have været årsagen til, at klageren ikke fik udstedt kontrolafgift i første omgang, skal vi ikke kunne sige, det kan være den første stewarden over sin høresnegl, har modtaget en akut opgave og han derfor måtte forlade toget, og eventuelt køre tilbage.

Det kan afslutningsvis oplyses, at videoovervågningen ikke benyttes i kontrolafgiftssager, men alene jf. [Persondatapolitik for kunder i metroen](#), anvendes af hensyn til jernbanesikkerheden og til kriminalitetsforebyggende formål.

TV-overvågning

Af hensyn til jernbanesikkerheden og til kriminalitetsforebyggende formål findes der overvågningskameraer i både metrotog og på stationerne. Optagelserne fra disse bliver kun anvendt og gennemset, hvis vi modtager henvendelse fra politiet, eller hvis det er nødvendigt for at understøtte vores interne arbejde med jernbanesikkerheden eller i afgørelsen af forsikringssager.

Formål:

At leve op til vores forpligtelser i henhold til jernbanesikkerheden, samt at forebygge kriminalitet.

Behandlingsgrundlag:

Vi er underlagt en række lovkrav om iværksættelse af sikkerhedsforanstaltninger i metroen og på stationerne. Oplysningerne behandles i overensstemmelse med persondataforordningens artikel 6.1.c, da behandlingen af personoplysninger er nødvendig for at opfylde vores sikkerhedsforpligtelser.

Modtagere:

Vi kan dele dine personoplysninger med:

- Politiet
- Forsikringsselskaber
- Andre myndigheder, f.eks. Havarikommissionen

Opbevaring:

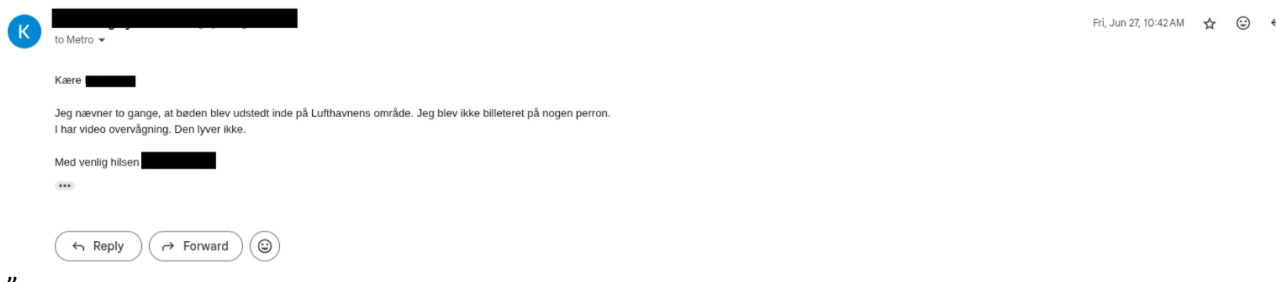
Optagelser fra TV-overvågning bliver opbevaret mellem 14 og 30 dage, hvorefter de automatisk bliver slettet. I særlige tilfælde og i forbindelse med en konkret sag kan oplysningerne opbevares i en længere periode.

Baseret på ovenstående anser vi således kontrolafgiften korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt ved sagsbehandlingen i kundeservice, idet klageren ikke på forlangende kunne fremvise gyldig rejsehjemmel ved billettering, og således havde modtaget en ydelse (rejse med metroen), som hun ikke havde betalt for. På baggrund af ovenstående fastholder vi således vores krav på 750 kr.”

Til dette har klageren anført:

”Jeg vedhæfter en mail, som modpart har undladt at sende til Ankenævnet.

Afgiften blev udstedt på Lufthavnens område, ikke på Metroens område.



Til dette har indklagede anført:

"Jeg er usikker på, hvad det er for en mail, klageren har vedhæftet – det er ikke en, der ligger på sagen, og jeg noterer mig også, at mailafsenderen er YY, ingen henvisning til kontrolafgiften og mailen er sendt til Metro, og ikke Metro kundeservice. Et er sikkert, den pågældende mail figurer ikke på sagen vedrørende kontrolafgift xxxxxx, så når klageren anfører, at vi skulle have undladt at fremsende denne, er det ikke sandt, vi har den simpelthen ikke i systemet.

Vi må fastholde, at stewarden har udtalt, at kontrolafgiften er udstedt efter klageren steg ud af toget, yderligere kan vi ikke kommentere.

Kontrolafgiften fastholdes således uændret, da klageren ikke havde gyldig rejsehjemmel på sin rejse med metroen og således har modtaget en ydelse, hun ikke har betalt for, hvilket hun da også selv har vedgået, jf. indsigelsen af 18. juni 2025, hvori hun indledningsvis skriver "*Kl. lidt over 9 mod lufthavnen, er jeg uden billet*"

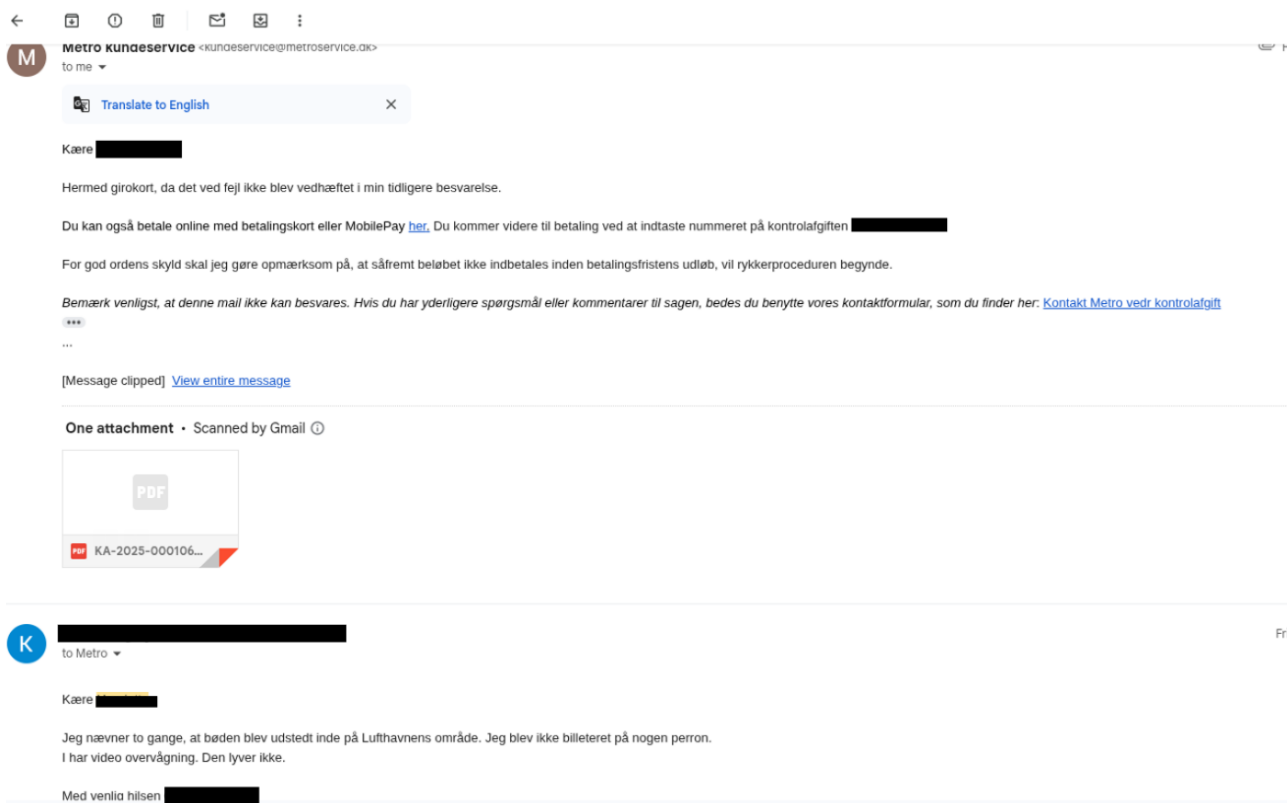
Til dette har klageren anført:

"1: Jeg vedhæftede en mail i mit partshøringssvar, hvorefter modpart nægter kendskab til den. Mailen var ellers et svar på to af deres egne mails af 27/6.25.

2: De skriver at pågældende mail blev sendt til Metro -ikke Metro Kundeservice. Men som man kan se på min vedhæftede fil, blev den netop sendt til Metro Kundeservice.

Vedhæftet:

Min mail som modpart skriver, at de ikke har i deres system.



Til dette har indklagede anført:

”Det er muligt, at klageren har besvaret den mail, sagsbehandleren fremsendte den 27. juni 2025.

Som det fremgår af vores svar af 27. juni 2025 (markeret med rødt) kan den pågældende mail ikke besvares, og hvis kunden har spørgsmål eller kommentarer til sagen, skal vores kontaktformular benyttes – der er i samme linje (markeret med grønt) anført link, som kan benyttes, hvis kunden ønsker at anfører yderligere til sagen.



Vi kan oplyse, at den mail, sagsbehandleren skriver fra, er en ”noreply-mail”, forstået sådan, at hvis klageren ignorere informationen der fremgår (markeret med rødt henholdsvis grønt), og vælger at besvarer via den fremsendte mail afsendt fra kundeservice@metroservice.dk, vil der blive kvitteret med nedenstående:

Du har skrevet til kundeservice@metroservice.dk. Vi besvarer ikke mails sendt til denne postkasse og du skal derfor kontakte os på anden vis.

Du kan kontakte Metro Kundeservice telefonisk (7015 1615) eller skriftligt ved at oprette en henvendelse via vores kontaktformular: [Kontakt DOT - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk)

Med venlig hilsen,

Metro Kundeservice

You have emailed kundeservice@metroservice.dk. We do not read or reply to mails sent to this mailbox and you will therefore have to contact us through other channels.

You can contact Metro Customer Service either by phone (+45 7015 1615) or by filling out our inquiry form here: [Contact us regarding metro - DOT \(dinoffentligetransport.dk\)](https://www.dinoffentligetransport.dk)

Best regards,

Metro Customer Service

Kunden gøres således opmærksom på, at en eventuel kommentar ikke vil blive besvaret, samt at kunden må kontakte os på anden vis, og igen er der indsat link, som kunden kan benytte.
Mail fremsendt til kundeservice@metroservice.dk læses og besvares ikke, ligesom henvendelser fremsendt til denne e-mailadresse heller ikke arkiveres i vores kundedatabase.

I forbindelse med besvarelse af klagesagen, har vi således ikke haft kendskab til, eller har kunnet set at - eller om - klageren har fremsendt noget via denne e-mailadresse.

Vi må således fastholde, at vi ikke har begået fejl, da vi ikke har været bekendt med den mail klageren eventuelt måtte have fremsendt.

Til dette har klageren anført:

”Tak for dit opklarende brev -at jeg er kommet til at skrive til en no-reply adresse.

Men jeg står stadig samme sted: Metro Service har ikke sendt min mail af 25/6.25 med til Ankenævnet. Den blev ikke, så vidt jeg kan se, sendt til en no-reply.

Jeg vedhæfter den her.



to Metro ▼

Jeg har fremvist mit [cpr.nr](https://www.cpr.nr). på en anden bøde, da jeg ikke havde mit sundhedskort med. Kontrolløren svarede, at den var fra i går. Jeg svarede ja, men at jeg viste ham den, fordi mit [cpr.nr](https://www.cpr.nr). stod på.

Ifølge Metros egne regler, er en bøde udstedt uden for Metros område ikke gyldig. I har sikkert allerede set på video overvågning, og konstateret, at bøden blev udstedt på inde Lufthavnens område.

Jeg skal derfor endnu engang anmode om at få den annulleret.

Med venlig hilsen

Til dette har indklagede anført:

"Der bliver, hver gang en kunde skriver til kundeservice@metroservice.dk fremsendt et autosvar.

Jeg er ikke bekendt med, hvor mange gange klageren måtte have fremsendt henvendelse(r) eller besvaret vores mailsvar afsendt fra denne mailadresse, så dette kan jeg ikke kommentere på. Det er muligt, at klageren har fremsendt henvendelse via vores mailsvar, men hver gang er der blevet kvitteret med samme autosvar.

Nedenfor har jeg indsat udklip fra vores ESS-system, der dokumenterer, at der mangler ikke noget i forhold til, hvad der er fremsendt til ABTM.

	Aktn...	Dokument	Modtagetdato	Dokument beskrivelse
	1	Identifikationsfoto1	18-06-2025	
	2	Fee 0142802545 18-06-2025 09-42-49-5299	18-06-2025	
	3	KA-2025-0001067482-2	18-06-2025	
	4	Hovedstol 25-06-2025	25-06-2025	
	5	Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer KA-2025-0001067482	25-06-2025	
	6	Re Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer KA-2025-0001067482	25-06-2025	
	7	Hovedstol 27-06-2025	27-06-2025	
	8	Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer KA-2025-0001067482	27-06-2025	
	9	Fremsendelse af girokort, da det ved fejl ikke var vedhæftet tidl. besvarelse	27-06-2025	
	10	1. Betalingspåmindelse	21-07-2025	
	11	Ankenævnet for Bus Toq og Metro Klagesag nr 25-0285	30-07-2025	Klagesag til udtalelse
	12	SV Vedr 25-0285	30-07-2025	Klage oprettet 2/7 - gebyr betalt 7/7
	13	Re Ankenævns sag 25-0285	07-08-2025	Høring og tilbagemelding fra STW
	14	Klagesag 25-0285	11-08-2025	Vores kommentarer samt al korrespondance fremsendt til ABTM
	15	Ankenævnet for Bus Toq og Metro Klagesag nr 25-0285	12-08-2025	Klagerens kommentarer til vores fastholdelse
	16	Klagesag 25-0285	13-08-2025	Vores kommentarer til klagerens seneste mail
	17	Ankenævnet for Bus Toq og Metro Klagesag nr 25-0285	13-08-2025	Sagen behandles på nævns mødet den 29. oktober 2025
	18	SV Ankenævnet for Bus Toq og Metro Klagesag nr 25-0285	28-08-2025	Klageren ønsker sagen genåbnet og tilsidesættelse af journaliseringspligt
	19	Appeal Board for Bus Train and Metro Case file no 25-0285	02-09-2025	Klagerens kommentarer til sagen
	20	Klagesag 25-0285	02-09-2025	Vores kommentarer til klagerens seneste fremsendt til ABTM
	21	Klagesag 25-0285 tillægs kommentarer	03-09-2025	Tillægs kommentarer vedrørende sted for udstedelse af afgiften
	22	Ankenævnet for Bus Toq og Metro Klagesag nr 25-0285	03-09-2025	Mail fra ABTM - flere kommentarer fra klageren.

I forhold til klagerens påstand om, at kontrolafgiften skulle være udstedt udenfor metroens område, har jeg nu haft vores Operation Service Specialist til at undersøge sagen og han har, sammen med supervisoren i lufthavnen, sammenholdt lysindfald og fliser, fra det billede stewarden, der udstedte kontrolafgiften, tog af den fremviste DSB -billet (se nedenfor).



Begge er enige om, at dette billede er taget på metroens område.”

Til dette har klageren anført:

”Bemærk venligst døren ind til perronen til venstre på Metro Services foto. Står jeg foran den?
Nej, jeg står bagved stewarden.
Vi befinder os begge på Lufthavnens område.

Deres foto viser et brud i lysindfaldet. Men Lufthavnens vinduer er hele uden tværgående elementer. Som man kan se på mit vedhæftede foto, er Lufthavnens første to vinduesfag på hver side, en form for matterede.

Vi kigger derfor IND på Metroen fra Lufthavnens område. Jeg vedhæfter et foto, hvor man kan

se, at dér hvor lysindfaldet brydes, står en check-in stander, der kan kaste skygge.



Til dette har indklagede anført:

”Tak for billede, som klageren har fremsendt til Ankenævnet og ankenævnet videresendt til os.

Billede viser klart, at dette er taget på et område, der tilhører metroen - på området fremgår det, at der er opsat metroens informationstavler til højre (var det ikke metroens område, ville disse ikke være opsat her), metroens informationsfoldere på glasvæggen til højre, billetautomaten (TVM) tilhørende metroen og identisk med alle øvrige TVM’er på metroens stationer, Rejsekort check ind standere tilhørende metroen og endelig den ubrudte grå flisebelægning – at der er et glasparti mellem selve perronen og ”forområdet” ændrer ikke på det faktum, at hele det afbillede område tilhører metroen og ikke lufthavnen.

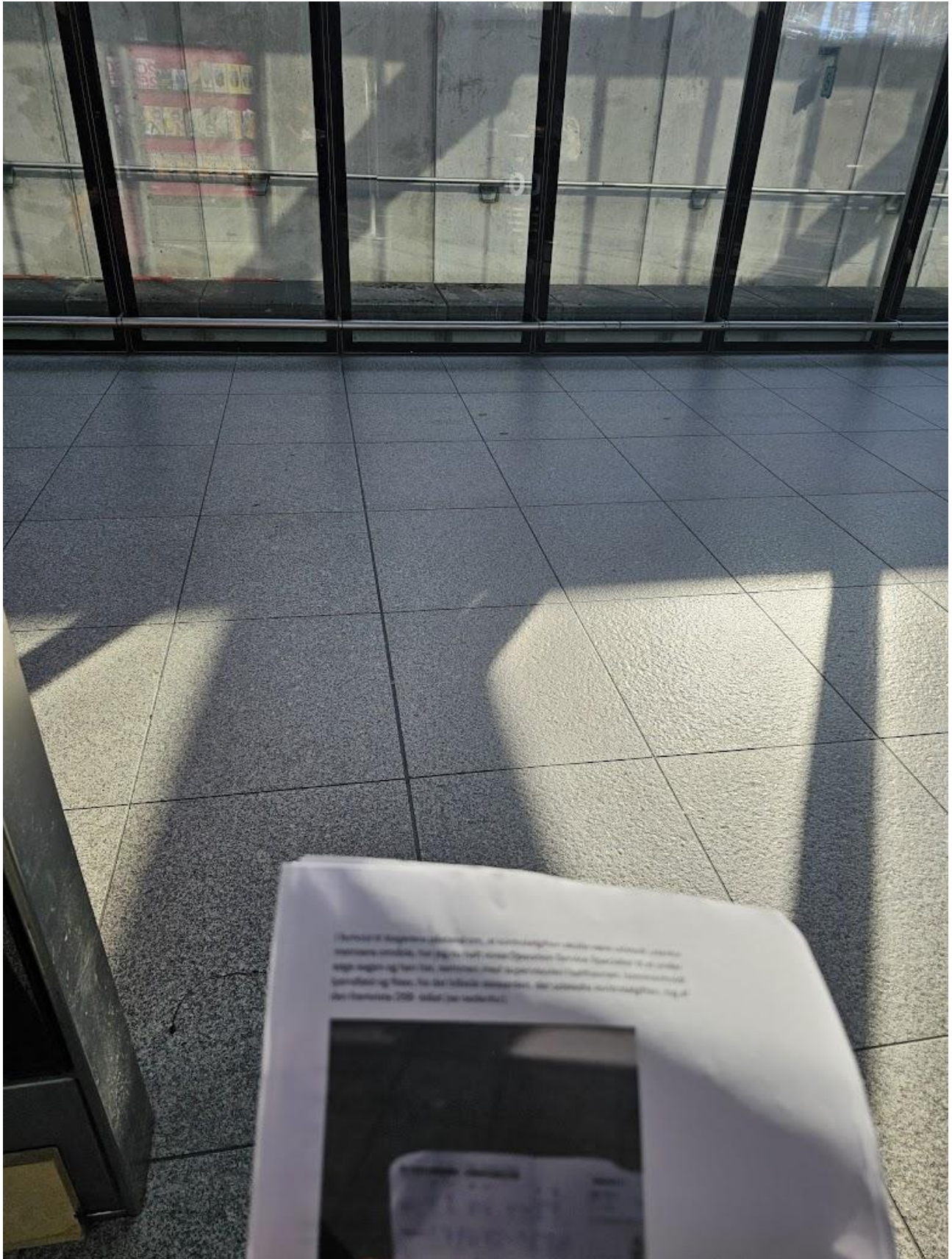
”Forområdet” er at betragte som concourse niveau kendt fra de dybe metrostationer, hvor der findes et mellemniveau (concourse) inden man kommer helt ned til perronen.

Vi mener således fuldt at have dokumentet, at der er tale om metroens område og ikke et område tilhørende lufthavnen.

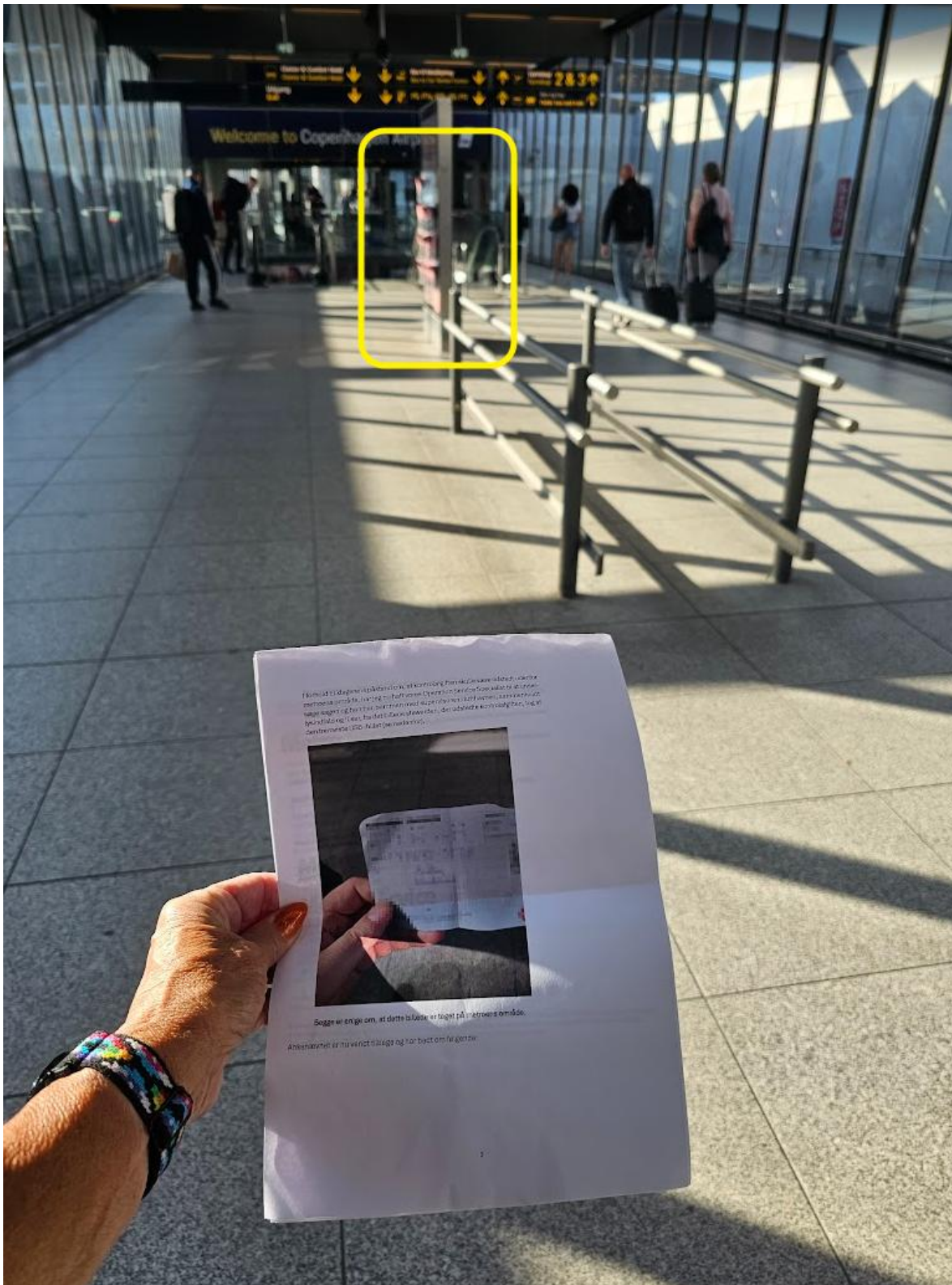
Yderligere oplysninger fra indklagede:

Alle fotos er taget mellem kl. 09 – 10 d. 4. september ’25. Bortset fra sløringen af den lille familie er der ikke foretaget nogen redigering eller beskæring af billederne.

Første foto er efter min bedste overbevisning det nøjagtige sted hvor billetkontrollen fandt sted. Bemærk genspejlingen i ruden... det er den stander med turistbrochurer, der er placeret på metrostationen.



På dette foto kan man lige nøjagtigt se førnævnte brochurestander, beklager at billedet er uskarpt:



Dette foto er taget med ryggen til det sæt skydedøre som udgør grænsen mellem lufthavnsområdet og metro-området. Alt areal på fotoet er metro-område:



Her er fotografen så trådt ud på lufthavnsområdet – nærmere bestemt den del af lufthavnsområdet som udgør en 'bro' over Ellehammersvej - og fotograferer gennem førromtalte skydedør. Det er tydeligt, at gulvbelægningen i metro-området er grånistrede fliser og fliserne i lufthavnsområdet er sort skifer







Når man har passeret lufthavnens 'bro' over Ellehammersvej, altså der hvor lufthavnen har brugt sort skifer som gulvbelægning skifter gulvbelægningen igen, til mørkt trægulv:



Til dette har klageren anført:

"Jeg vil gerne fortsætte sagen.

Gulvbelægningerne kan ikke bruges som indikator: Se venligst foto 4 hvor Lufthavnens skraldespande står i midten på grå fliser.

Var fotografen i øvrigt gået gennem skydedørene og ud på de grå fliser igen, ville vedkommende se, at der til højre er en åbning til en af Lufthavnens sidebygninger, ligeledes med grå fliser.

Brandplan for det grå areal er også udarbejdet af Lufthavnen.

Og de viste skygger matcher på ingen måde hinanden. Før fotografen tog foto 1 blev papiret drejet til højre. Det kan man se ved at sammenligne flisestreger. Selvom der ikke indgår følelser i disse sager, så synes jeg, at det er lige strengt nok.

Afgiften blev da heller ikke skrevet der, men i området til venstre på foto 3. Stewarden vendte som sagt ryggen til mig, da han tog sit foto.

Jeg vedhæfter markering af hvor afgiften blev skrevet, samt et svar fra Kastrup Lufthavn. Politiet ville desværre ikke indhente overvågningen.



Vedr. din forespørgsel 00840223: Video-overvågning Inbox x



Kundeservice <customerservice@cph.dk>
to me

Sat, Jul 12, 11:44 AM



Translate to English X

Hej [redacted]

Tak for din henvendelse til Københavns Lufthavn.

I den forbindelse må vi gøre opmærksom på, at såfremt der findes videoovervågning af hændelsen kan Københavns Lufthavn kun udlevere dette direkte til politiet på deres anmodning, idet overvågningen kan indeholde personfølsomme oplysninger.

Jeg må derfor henvise dig til at kontakte politiet for overvågning i denne forbindelse.

Ønsker dig en god weekend.

Med venlig hilsen

Catrine
Customer Service Agent



Københavns Lufthavne A/S / Box 74, Lufthavnboulevarden 6, 2770 Kastrup
CVR: 14 70 72 04

”

Klageren har efterfølgende anført:

”Jeg ved ikke, om der er lukket ned for mig i sagen nu. Men vil oplyse om, at der i ordensreglerne som hænger på det grå areal står skrevet, at Lufthavnens regler skal følges på alle stationsområder. Ved dørene ind til selve Metro perronen hænger Metros regler.
(Stationsområdet hvor turiststanderen står, er ejet af Københavns Lufthavne a/s, og er en forlængelse af Terminal 3.)

Jeg kan ikke sende foto af ordensreglementet, da min mobil er til reparation. Men det er underskrevet af bl.a.
Kbh.s Politi, ikke af Metro Service.”

På ankenævnets vegne

Lone Bach Nielsen
Nævnensformand