

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	25-0459
Klageren:	XX på egne vegne og på vegne af YY, ZZ og AA 8660 Skanderborg
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Fire kontrolafgifter på hver 750 kr. til klageren og hendes tre medrejsende grundet manglende billet
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne, og gør gældende, at hun havde købt fem enkeltbilletter i en billetautomat, men ved en fejl kun medtog den første enkeltbillet, som automaten printede Indklagede fastholder kontrolafgifterne
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 26. februar 2026 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klageren og hendes tre medrejsendes betaling af fire kontrolafgifter på hver 750 kr. i alt 3000 kr.

Klageren og hendes tre medrejsende skal hver betale et beløb på 750 kr. til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, der sender betalingsoplysninger til klagen og de tre medrejsende.

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

- oOo -

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

Klageren henvises til at søge yderligere oplysning om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg fx på www.domstol.dk, www.advokatnoeglen.dk og /eller eget forsikringsselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

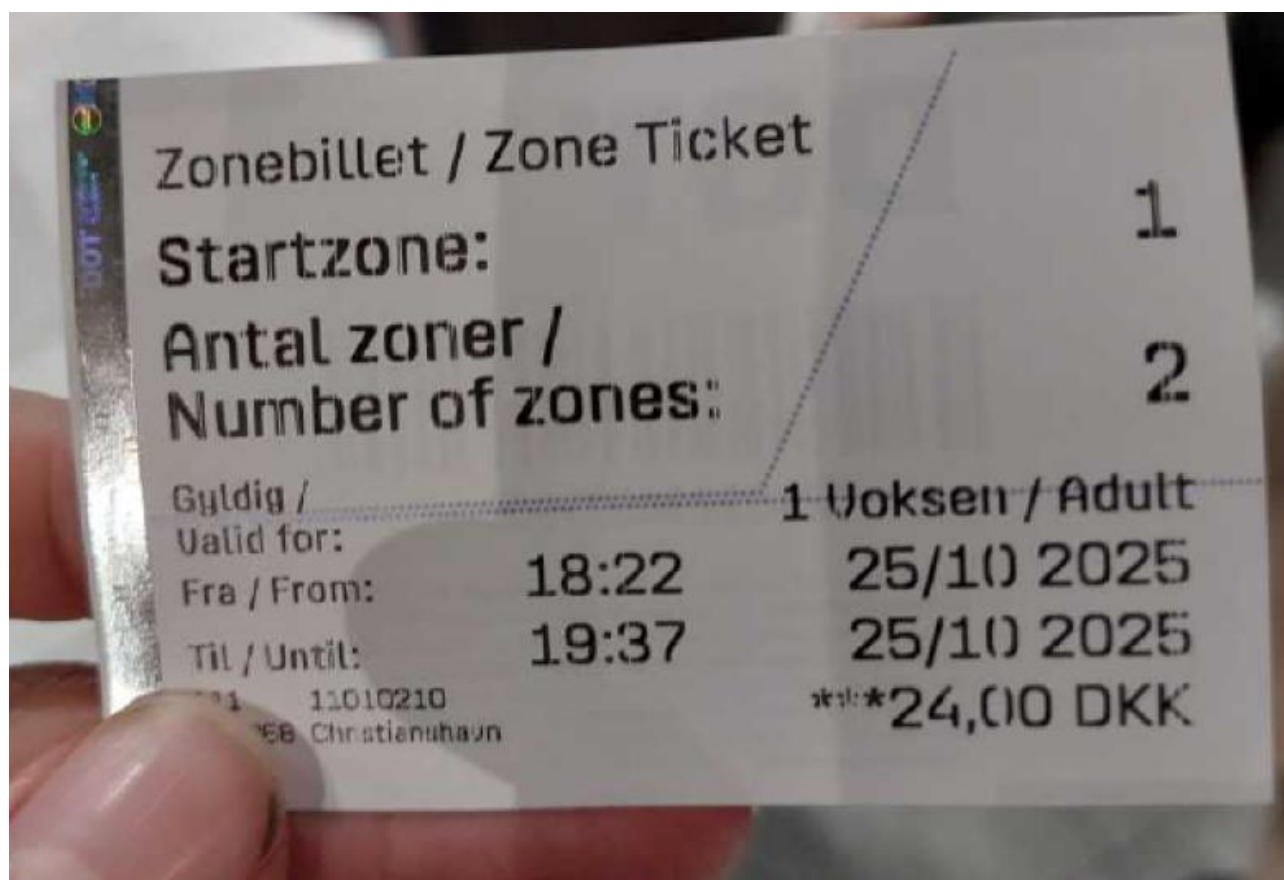
SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren skulle sammen med fire medrejsende rejse med Metroen den 25. oktober 2025.

Klageren har gjort gældende, at hun forud for rejsen havde problemer med at købe mobilbilletter, hvorfor hun i stedet ville købe billetter til hele selskabet på i alt fem personer i Metroens billetautomat. Klageren har oplyst, at hun bestilte fem billetter i automaten og betalte 120 kr., hvorefter automaten printede en enkelt billet, som hun antog var gyldig for alle fem personer, og derfor blot medtog denne ene printede billet på rejsen.

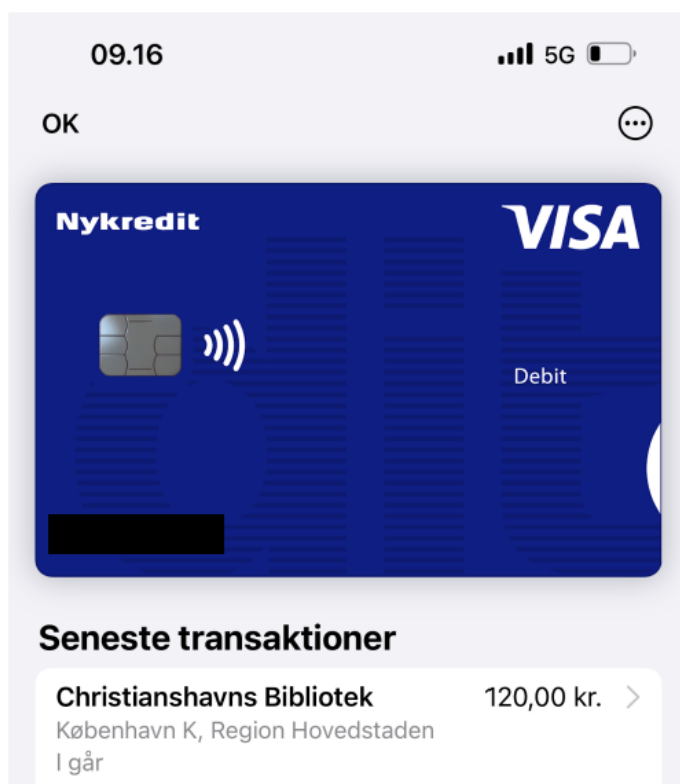
Billetten som klageren medtog, var i stedet en enkeltbillet gyldig til "1 voksen".

Foto af billetten:



Imidlertid var der billetkontrol i Metroen, da den havde forladt Christianshavn st. Da selskabet på i alt fem rejsende kun kunne fremvise gyldig billet for én enkelt voksen, blev klageren og tre af de fire medrejsende pålagt hver en kontrolafgift på 750 kr.

Klageren anmodede den 27. oktober 2025 Metro Service om at annullere kontrolafgifterne med den begrundelse, at billetautomaten havde printet en forkert billet, men at hun havde betalt 120 kr. for i alt fem billetter. Klageren vedhæftede følgende bankudskrift, som dokumentation for at have betalt for fem billetter:



Metro Service fastholdt kontrolafgifterne den 31. oktober 2025 med den begrundelse, at klageren ikke havde fremvist gyldig billet.

Klageren henvendte sig samme dag på ny til Metro Service, idet hun var uforstående over for afgørelsen og gjorde gældende, at hun var blevet vejledt både af Metroens steward og en medarbejder i Metro Service om, at hun kunne indsende dokumentation for køb af billetterne i form af en bankudskrift og herefter få hjælp til annullering af kontrolafgifterne.

Metro Service sendte en besvarelse af klagerens nye henvendelse den 3. november 2025, hvori de fastholdt kontrolafgifterne med henvisning til, at der var tale om upersonlige billetter, som kan deles med andre, hvorfor en bankudskrift ikke kan bruges som dokumentation på, at klageren og hendes tre medrejsende var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Metro Service beklagede en eventuel misforståelse mellem klageren og Metro Services medarbejder.

Derpå indbragte klageren sagen for ankenævnet, hvor hun anførte som ovenfor.

Metro Service har over for ankenævnet fremlagt en teknisk gennemgang af loggen for den pågældende billetautomat, hvor det bl.a. fremgår, at automaten printede i alt fem billetter med 3-4 sekunders mellemrum i forbindelse med klagerens køb:

Kundens køb er herunder indrammet i udtræk af databasen, hvor hver enkelt solgt billet er registreret i sin egen linje.

I kolonnen TICKETSERIALNO står det nummer, som er fortrykt på bagsiden af billetpapiret. Dette nummer aflæses via strejkode under udskrivningen af hver enkelt billet, og er således et af TVM i salgøjeblikket læst nummer, hvilket er dokumentation for at papiret rent faktisk er passeret ned gennem TVMs printer. Hvis papiret sad fast og ikke bevægede sig gennem printerens, ville det samme nummer (som blev læst igen og igen) stå ud for alle billetter i listen.

Numrene fra papir medgået til kvittering registreres ikke i databasen, da de ikke er solgte billetter som indgår i regnskabet. Kundens kvittering er printet på de to manglende numre efter billetterne i listen. (ender på 04 og 03).

Der er ingen tegn på fejl ved det pågældende køb.

Den næste kunde er kommet ~10 minutter senere, og heller ikke da ser der ud til at have være udfordringer.

SSION	DEVICEID	STATION	VIATION	DESTINATION	TO_CHAR(SALESDATE)	SALESTRANSACNO	NOURECEIPTNO	TICKETSTOCKTYPE	TICKETSERIALNO	SALESDATE	FAREPOINT/100	ARTICLENO	DESCRIPTION	CARDID/NUMBER
20	111	8603309	9999	8603309	2025.10.25 18:04:33	692423	565964	1	02402238021913	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	516882aaaaa0071	
20	111	8603309	9999	8603309	2025.10.25 18:04:36	692423	565965	1	02402238021912	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	516882aaaaa0071	
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:10:18	692424	565966	1	02402238021911	100	12010410	CP4 Voksen 24 timer	427106aaaaa0356		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:10:18	692425	565967	1	02402238021910	100	12010410	CP4 Voksen 24 timer	516754aaaaa0352		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:22:40	692426	565968	1	02402238021909	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	455853aaaaa0202		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:22:43	692426	565969	1	02402238021908	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	455853aaaaa0202		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:22:47	692426	565970	1	02402238021907	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	455853aaaaa0202		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:22:50	692426	565971	1	02402238021906	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	455853aaaaa0202		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:22:54	692426	565972	1	02402238021905	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	455853aaaaa0202		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:33:11	692427	565973	1	02402238021902	30	11010210	BT-Voksen 3 zones	545575aaaaa0306		
20	111	8603309	9999	0 2025.10.25 18:36:44	692428	565974	1	02402238021901	24	11010210	BT-Voksen 2 zones	490744aaaaa0011		

Forstørret visning af loggen ovenfor:

0 2025.10.25 18:10:18	692424	565966	1	02402238021911
0 2025.10.25 18:10:55	692425	565967	1	02402238021910
0 2025.10.25 18:22:40	692426	565968	1	02402238021909
0 2025.10.25 18:22:43	692426	565969	1	02402238021908
0 2025.10.25 18:22:47	692426	565970	1	02402238021907
0 2025.10.25 18:22:50	692426	565971	1	02402238021906
0 2025.10.25 18:22:54	692426	565972	1	02402238021905
0 2025.10.25 18:33:11	692427	565973	1	02402238021902
0 2025.10.25 18:36:44	692428	565974	1	02402238021901

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE FOR AFGØRELSEN:

Ifølge de Fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.4. er det passagerens eget ansvar under hele rejsen at kunne forevise gyldig rejsehjemmel og ved modtagelsen af rejsehjemmelen at sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Upersonlige billetter er kun gyldige for ihændeberen på kontroltidspunktet, hvorfor efterfølgende indsendelse af bankudskrift efter nævnets faste praksis ikke kan medtages i bedømmelsen af, om passageren var i besiddelse af og foreviste gyldig rejsehjemmel ved kontrollen.

Loggen fra automaten viser, at der blev udskrevet i alt fem billetter med få sekunders mellemrum, og ankenævnet har tidligere fået oplyst af Metro Service (fx i sag nr. 2020-0027), at mens

billetterne bliver printet, blinker der en rød tekst på billetautomatens skærm, ligesom lyset i 'billets-kuffen' blinker.

Ankenævnet kan dermed ikke lægge til grund, at automaten kun udskrev 1 billet, som klageren gør gældende, og hvis hun havde kigget på billetten, ville hun kunne se, at den kun var gyldig til 1 voksen, og kostede 24 kr.

Herefter blev kontrolafgifterne til klageren og hendes tre medrejsende pålagt med rette, og da det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har søgt at omgå rejsereglerne, finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgifterne 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.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNEN:

Klageren anfører følgende:

"Lørdag d. 25/10 købte jeg 5 billetter a 24,- til metro i deres automat, da appen ikke kunne få forbindelse. Jeg betalt 120,- og tog billetten. Da vi skulle vise den i metroen var billetten kun til 1 person, og derfor fik

jeg 4 bøder på 750,- stykket. Dog sagde kontrolløren at jeg skulle sende det hele til metro når jeg kunne påvise min transaktion. Mandag morgen d. 27/10 ringede jeg til metro kundeservice, og talte med en dame, som sagde det var korrekt at jeg skulle sende alt dokumentation og så var det en formsag. Jeg sendte alt d. 27/10 og modtog et afslag. Jeg skrev igen men de fastholder bøden. Jeg sender gerne dokumentation, men kan ikke se jeg kan vedhæfte noget?

Jeg vil gerne have annulleret de 4 bøder på de 750,- pr. styk, da jeg har betalt for billetterne, og der var kun den ene i "skuffen" ved automaten?"

Indklagede anfører følgende:

" Klageren og 3 i selskabet bestående af i alt 5 personer, fik hver udstedt en kontrolafgift, da der i kontrolsituationen kun kunne fremvises billet til 1 person.

Selskabet blev mødt med billettering efter metroen den 25. oktober 2025 havde forladt Christianshavn station.

Vi skal her gøre opmærksom på, som også anført af klageren selv, at hun kun medtog én billet samt at det er denne ene billet, stewarden har taget billet af i forbindelse med udstedelse af kontrolafgifterne 01460047 og 01460048.

Denne ene billet var således gyldig rejsehjemmel for 1 af selskabets 5 personer.

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 Rejekort 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 Rejekort 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 under pkt. 2.4, skal kunden selv tjekke, at det bestilte og betalte modsvarer det ønskede – havde hun gjort dette, ville det have været tydeligt, at den billet hun medtog, kun var gyldig for én person, og hun kunne herefter have tjekke udfaldsbakken igen, alternativt anvendt billetautomatens opkaldsknap, som ville have sat hende i direkte kontakt med vores kontrolrum, der er bemannet 24/7. Her kunne hun have fået råd og vejledning i forhold til de billetter, der endnu ikke var blevet leveret.

Eksempel på billet er indsat nedenfor:

Zonebillet / Zone Ticket	
Startzone:	1.
Antal zoner / Number of zones:	2.
Gyldig / Valid for:	1 Voksen / Adult
Fra / From:	10:23 27/08 2025
Til / Until:	11:38 27/08 2025
ICB 11010210 769437 Nærsort	***24,00 DKK

Når der købes billetter i billetautomaterne i metroen, udskrives billetter enkeltvis – først leveres billetterne og efterfølgende kvittering, måtte en sådan være valgt. Af billetten fremgår det tydeligt, at denne er gyldig til 1 person.

Alt imens printningen pågår, vil det af skærmen fremgå ”billet printes”, ligesom lyset i udfaldsskuffen vil blinke.

I forbindelse med sagsbehandlingen har sagen været til udtalelse hos vores tekniske afdeling, som kunne oplyse, at der ikke har været tekniske fejl på den pågældende maskine på det pågældende tidspunkt. De 5 billetter blev printet 3-4 sekunder efter hinanden (kl. 18:22:40, 18:22:43, 18:22:47, 18:22:50, 18:22:54, og efterfølgende er kvittering for købet blevet printet).

Vedhæftet er dokumentationen fra den tekniske afdeling.

Billetter købt i en billetautomat er upersonlige og således alene gyldig for ihændehaber på tidspunktet for fremvisning. Enhver kan således benytte en sådan upersonlig billet, og grundet dette accepteres efterfølgende visning ikke, ligesom et bankudskrift heller ikke accepteres.

Vi har fuld forståelse for, at det er en rigtig ærgerlig situation klageren og hendes selskab er kommet i, men idet vi ønsker at behandle alle ens og i henhold til De fælles landsdækkende rejseregler, forholder vi os ikke til, hvorvidt der er handlet i god eller ond tro, om det måtte være første gang en kunde modtager en kontrolafgift eller om der måtte være tale om et barn, en studerende, en pensionist, en turist etc. – vi forholder os alene til, at det er passagerens eget ansvar – inden påstigning – at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan fremvises på forlangende.

Baseret på ovenstående fastholder vi, at der ikke kunne fremvises gyldig rejsehjemmel ved billetteringen, hvorfor kontrolafgifterne til klageren og de 3 medrejsendes er korrekt udstedte og efterfølgende korrekt fastholdt, og på baggrund af ovenstående opretholder vi således vores krav på 4 x 750 kr.

Vi kan henvise til tidligere sammenlignelige sager behandlet af Ankenævnet og hvor [afgørelserne](#) er faldet ud til fordel for det indklagede selskab; og kan samtidigt anføre, at det af ankenævnets hjemmeside (på forsiden under **"Hvornår kan det ikke betale sig at klage?"**) fremgår:

- **Manglende eller mistet billet:**

Hvis du ikke tager din billet med fra billetautomaten, eller hvis du mister den undervejs, accepteres en bankkvittering ikke som gyldig dokumentation. Upersonlige billetter skal kunne fremvises ved kontrol. [Se afgørelserne her.](#)

Afslutningsvis kan vi oplyse, at sagen har været til udtalelse hos den pågældende steward, som oplyste, at han ikke har forholdt sig til de udstedte kontrolafgifter, men alene har oplyst kunden, at hvis hun/selskabet måtte mene, at kontrolafgifterne var uberettigede, kunne hun kontakte kundeservice. Vores steward er instrueret i at henvise til afdelingen for kontrolafgifter/kundeservice, da de ikke kan og må sagsbehandle, idet de ikke kender noget til den efterfølgende sagsbehandlingsproces. Det billetterende personale skal alene forholde sig til, om der i kontrolsituationen kan fremsendes gyldig rejsehjemmel, kan der ikke det, skal de udstede kontrolafgift til de kunder, der ikke fremviser gyldigt kort eller billet.

Vi skal i den forbindelse gøre opmærksom på, at det af oplysningerne på kontrolafgiftens bagside er fremgået, hvordan kunden kan klage over en kontrolafgift, samt at åbningstiden er 10 – 14.

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge de fælles landsdækkende rejseregler skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel eller ej. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort og give dig en fyldestgørende forklaring på årsagen til udstedelsen af kontrolafgiften, hvis ønsket. Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Ønsker du at klage?

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men skal på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID.

Ønsker du at klage over kontrolafgiften, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter udstedelsen på:

www.dinoffentligetransport.dk/kundeservice

Her kan du læse mere om, hvordan vi behandler dine personoplysninger:
www.dinoffentligetransport.dk/metro-persondata

Du kan også skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice

Metrovej 3

2300 København S

Telefonnummer 70151615 / Åbningstid kl. 10-14

Rejser i metroen er omfattet af de fælles landsdækkende rejseregler samt vejledningsdokumentet, som kan læses på hjemmesiden:

www.dinoffentligetransport.dk

Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af, et på rejsetidspunktet, gyldigt personligt pendlerkort.

Payment of inspection fee and complaint options

The inspection fee can be paid online by scanning the QR code on this payment slip or by visiting the website: <https://payment.metroservice.dk>

This payment slip can also be used at a bank or for internet banking. Written complaints about the inspection fee must be received by Metro Customer Service within 14 days from the date of issue. If you have a valid commuter pass, your inspection fee can be reduced when documentation is sent to us.

A complaint form is available on:

www.publictransport.dk/contact

You can read about the processing of your personal information here:

www.dinoffentligetransport.dk/metro-privacypolicy

Contact information:

Metro Customer Service

Metrovej 3, 2300 København S

Phone number +4570151615

Opening hours: 10 AM through 2 PM

Når der ringes på telefonnummer 70 15 16 15 på hverdage, får kunden følgende besked:

"Du har ringet til kundeservice for Københavns Metro og Hovedstadens Letbane"

Efter informationen om mulighed for menuen på engelsk samt valget om optagelse af samtalen eller ej, præsenteres kunden for 4 valgmuligheder.

"Du har nu følgende valgmuligheder – tast 1 for kontrolafgifter, tast 2 for kundeservice, tast 3 for hittegods, tast 4 for omstillingen"

Hvis der, som klageren gjorde, ringes udenfor kontrolafgiftsafdelingens åbningstid, og hvor kunden vælger at taste 1, vil følgende besked blive givet:

”Vi har åben for telefoniske henvendelser vedrørende kontrolafgifter på hverdage i mellem 10-14, ønsker du at klage over en kontrolafgift skal dette ske skriftligt – du kan benytte vores kontaktformular på dinoffentligetransport.dk”

Klageren har ringet søndag den 26. oktober 2025, kl. 09:16 og søndag den 26. oktober 2025, kl. 10:03, hvor kontrolafgiftsafdelingen og kundeservice har lukket.

Herefter vælger klageren at ringe udenfor kontrolafgiftsafdelingens åbningstid mandag kl. 08:09 (et opkald der - uvist hvorfor - ikke går igennem).

Kl. 08:13 samme dag, ringer klageren og vælger ”kundeservice” - taster 2. Havde klageren valgt at taste 1 for kontrolafgifter, ville det være blevet oplyst, at afdelingen først åbnede for telefonerne kl. 10. Personalet, der besvarer kundeservicetelefonen, kender intet til sagsbehandling af kontrolafgifter, men er instrueret i ved henvendelser af denne type sager, at bede kunder henvende sig skriftligt via hjemmesiden. Deres arbejdsopgaver er udelukkende råd og vejledning i forhold til driften, vejledning i køb af mobilbilletter etc.

Klageren bliver under samtalen vejledt til at oprette en henvendelse vedrørende kontrolafgifterne, hvorefter henvendelsen vil tilgå rette afdeling = kontrolafgiftsafdelingen.

Den pågældende medarbejder har på intet tidspunkt – som anført af klageren – oplyst, at der var tale om en formssag.”

Til dette har klageren anført:

”Vi vil gerne fortsætte sagen, da vi virkelig føler os uretfærdig behandlet.

Jeg har betalt for 5 billetter, og jeg tager billetten som automaten spytter ud, og går i god tro ombord på metroen – tænker der måske også er overvågning på metrostationen?

Vi taler selvfølgelig med kontrolløren, som jo bare gør sit arbejde, men siger til os, at vi skal ringe ind når vi kan se transaktionen fra min bank. Jeg ringer ind mandag morgen og taler med en rigtig sød dame, som fortæller at jeg skal udfylde klageformularen, og hjælper mig igennem denne, og afslutter med at sige, at dette er en formsag, når jeg sender bevis for at jeg har betalt.”

Til dette har indklagede anført:

”Vi må igen fastholde, at der er tale om upersonlige billetter samt at det af billetter, der købes i vores billetautomater, fremgår, at disse kun er gyldige til 1 person.

I forhold til klagerens henvisning til videoovervågningen kan vi oplyse, at videomateriale fra tog og stationer ikke benyttes i sager, der vedrører kontrolafgifter, men alene i forbindelse med forsikringssager og politisager, samt sager i forhold til andre myndigheder, eksempelvis Havarikommissionen.

Dette fremgår af [persondatapolitik for kunder i metroen](#), hvor der står:

TU-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

Vi skal igen henvise til, at kundeservicemedarbejderen klageren talte med da hun ringede ind mandag, ikke har oplyst, at der var tale om en "formsag", men har henvist til, at henvendelse skulle ske skriftligt via hjemmesiden. Den pågældende medarbejder kender intet til sagsbehandlingen af kontrolafgifter, og kan derfor heller ikke udtale sig om, hvad et eventuelt udfald i en sag ville give."

På ankenævnets vegne



Lone Bach Nielsen
Nævnensformand