

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0121
- Klageren:** XX  
1101 Kbh. K
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
**CVRnummer:** 21263834
- Klagen vedrører:** Afslag på anmodning om aktindsigt (meroffentlighed) samt kontrolafgift på 750 kr. for manglende forevisning af rejsekort anonymt i kontrolsituationen
- Parternes krav:** Klageren ønsker fuld aktindsigt, og at kontrolafgiften bliver annulleret  
Indklagede fastholder kontrolafgiften og afslag på fuld aktindsigt
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen (2 stemmer)  
Bjarne Lindberg Bak  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 31. oktober 2018 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

Vedrørende den specifikke aktindsigt er Metro Service berettiget til at afslå dette.

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.

-oOo-

### **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren skulle med fly fra Kastrup den 23. marts 2018 kl. 18:30 og rejste fra Kgs. Nytorv st. med metroen mod Lufthavnen st.

Klageren har gjort gældende, at metroen var propfuld, hvorfor han ikke i god tid så, at en steward gik rundt og kontrollerede billetter. Da stewarden kom hen til klageren og bad om at se rejsehjemmel, havde klageren derfor ikke sit rejsekort anonymt klar og begyndte at lede efter dette – men forgæves, idet det var 'røget ned i hans skjakkets skipaslomme'.

Ifølge klageren fortalte stewarden, at han kunne få annulleret kontrolafgiften, hvis han efterfølgende kunne vise, at der var checket ind på rejsekortet, og klageren opgav at lede yderligere efter rejsekortet.

Han blev derefter pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Det fremgår af den elektroniske kontrolafgift, at den blev udstedt, efter metroen forlod Amager Strand st. og blev påbegyndt på stewardens PDA (håndholdte computer) kl. 17:29:00. Den blev afsendt elektronisk fra PDA'en til Metro Service kl. 17:30:44.

Stewarden noterede på den elektroniske kontrolafgift "*intet forevist*" som begrundelse og "*Pax kunne ikke finde sin billet*" i en note.

Klageren har oplyst, at efter han var steget af metroen i lufthavnen, fandt han sit rejsekort og checkede dette ud kl. 17:53.

Ved hjemkomst til Danmark anmodede klageren den 3. april 2018 Metro Service om at annullere kontrolafgiften og anførte som ovenfor. Han vedhæftede kopi af udskrift fra rejsekorthistorikken og den manuelt udfyldte kontrolafgift, som var udstedt kl. 17:29.

Den 9. april 2018 fastholdt Metro Service kontrolafgiften og beklagede *'hvis der var sket en misforståelse med deres steward'*:

"Indledningsvis gør jeg opmærksom på, at vores steward er uddannede til at udstede kontrolafgifter til alle uden gyldig billet, uanset årsag. De kan og må ikke udtale sig om en sag i forbindelse med udstedelsen af kontrolafgifter men skal henvise til, at sagsbehandling sker efter skriftlig henvisning til Metro Kundeservice.

Du har modtaget en kontrolafgift, idet du ikke kunne fremvise gyldigt kort eller billet under billettering i metroen. Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sørge for gyldigt kort eller billet, inden rejsen påbegyndes.

Vores personale er instrueret i altid at give passageren rimelig tid til at finde sit kort eller billet. Kan passageren imidlertid ikke fremvise et gyldigt kort eller billet, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.

Det er ikke muligt at annullere en kontrolafgift, der er korrekt udstedt. Det er i stedet muligt at få nedskrevet kontrolafgiften til et ekspeditionsgebyr på 125,00 kr. når man efterfølgende indsender en kopi af sit gyldige, personlige rejsehjemmel. Jeg skal beklage hvis der er sket en misforståelse med vores steward.

Det rejsekort du har indsendt er dog et Rejsekort Anonymt, der kan deles med andre. Det er altså et upersonligt rejsekort. Det er et gyldigt rejsekort, for dén der i kontrolsituationen fremviser det. Vi accepterer derfor ikke efterfølgende visning af rejsekort anonymt.”

Klageren skrev på ny til Metro Service den 26. april 2018, at der i så fald var tale om bristede forudsætninger for at tage imod kontrolafgiften, da han ville have insisteret på, at stewarden havde anvendt et minut eller mere på, at klageren fremfandt rejsehjemmelen. Han henviste yderligere til, at det kunne efterprøves, at det var ham, som havde indbetalt i alt ca. 16.000 kr. på rejsekortet gennem tiden, og at check ind og ud den 23. og 31. marts 2018 passede med hans flyrejse, hvorfor det var dokumenteret, at det var ham, som havde anvendt rejsekortet den 23. marts 2018 og ingen anden. Han vedhæftede kopi af bankkontoudskrift og flybilletter.

Metro Service fastholdt på ny kontrolafgiften i brev af 4. maj 2018 og skrev, at sagen var blevet sendt i høring hos stewarden efter klagerens første henvendelse, men at stewarden ikke kunne bekræfte sagsforløbet, og de anførte videre:

”Som nævnt i tidligere afgørelse kan nedskrivning af en kontrolafgift kun ske i tilfælde hvor en passager har gyldig, personlig rejsehjemmel, de ikke kunne fremvise. En anonymt rejsekort er upersonligt, og kan deles med andre, hvorfor efterfølgende visning ikke accepteres. Det vil således heller ikke være muligt at få en kontrolafgift annulleret på baggrund af udskrift af kontoudtog eller kvitteringer som du har fremsendt. Et anonymt rejsekort er kun gyldigt for ihændehaber såfremt det er checket ind, og fremvises på billetteringstidspunktet.

Metro Service må sagsbehandle og træffe afgørelser på et ensartet regelgrundlag for alle, og vi kan udelukkende forholde os til, at den nødvendige rejsehjemmel har manglet på kontroltidspunktet og hvorvidt betingelserne for nedskrivning er opfyldt. Vores kunder rejser med mange forskellige typer rejsehjemmel, det være sig rejsekort, kontantbilletter, pendlerkort osv. og vi kan ikke forskelsbehandle vores kunder ud fra hvilken type rejsehjemmel, der benyttes, ligesom vi ikke kan kommentere på passagerers køb og rejsemønstre.

.....”

Klageren skrev den 23. maj 2018 til Metro Service, at de havde givet divergerende svar på hans henvendelser, idet de i første svar havde medgivet, at stewarden havde givet klageren urigtige forhåbninger om at kunne få kontrolafgiften annulleret og i andet svar, at stewarden ikke kunne genkende sagsforløbet. Klageren anmodede igen om annullering af kontrolafgiften, fordi der på ingen måde var tale om et anonymt rejsedokument med alle de digitale aftryk, der kunne henføres til klageren.

Metro Service skrev den 28. maj 2018, at der ikke var givet divergerende svar, idet kontrolafgiften var udstedt på baggrund af "intet forevist", og at stewarden havde noteret, at klageren ikke kunne finde sin billet. Videre oplyste de, at sagen havde været sendt til udtalelse hos stewarden, som havde svaret den 6. april 2018, at han ikke kunne bekræfte klagerens udlægning og aldrig lover, at kontrolafgiften kan blive annulleret. De beklagede, hvis de ikke havde formuleret sig præcist nok i deres tidligere svar og redegjorde for, hvorfor rejsekort anonymt ikke var personlig rejse-hjemmel.

Herefter anmodede klageren om aktindsigt også i stewardens indberetning og i dennes og sagsbehandlerens fulde navne under henvisning til, at Metro Service var et offentligt selskab og omfattet af offentlighedsloven.

Metro Service svarede, at de var privatejet og ikke som sådan omfattet af offentlighedsloven, og at de ikke ville oplyse medarbejdernes fulde navne, men gav medarbejdersnumrene på de pågældende. De sendte de elektroniske oplysninger fra kontrolafgiften og sagens korrespondance til klageren.

Derpå indgav klageren klage til ankenævnet.

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
005	23. marts 2018 17:31:18	3	Departure	Lufthavnen	Kastrup
005	23. marts 2018 17:31:17	2	Close Doors	Lufthavnen	Kastrup
005	23. marts 2018 17:29:48	1	Open Doors	Lufthavnen	Kastrup
005	23. marts 2018 17:29:46	0	Arrival	Lufthavnen	Kastrup
005	23. marts 2018 17:28:31	3	Departure	Kastrup	Femøren
005	23. marts 2018 17:28:28	2	Close Doors	Kastrup	Femøren
005	23. marts 2018 17:28:14	1	Open Doors	Kastrup	Femøren
005	23. marts 2018 17:28:12	0	Arrival	Kastrup	Femøren
005	23. marts 2018 17:26:44	3	Departure	Femøren	Amager Stra...
005	23. marts 2018 17:26:43	2	Close Doors	Femøren	Amager Stra...
005	23. marts 2018 17:26:27	1	Open Doors	Femøren	Amager Stra...
005	23. marts 2018 17:26:25	0	Arrival	Femøren	Amager Stra...
005	23. marts 2018 17:24:57	3	Departure	Amager Stra...	Øresund
005	23. marts 2018 17:24:54	2	Close Doors	Amager Stra...	Øresund
005	23. marts 2018 17:24:40	1	Open Doors	Amager Stra...	Øresund
005	23. marts 2018 17:24:38	0	Arrival	Amager Stra...	Øresund

Metrotogets log:

#### Tidsrækkefølge:

- 17:13 rejsekortet checkes ind på Kgs. Nytorv
- 17:24:57 metroen forlader Amager Strand st.
- 17:26:44 metroen forlader Femøren st.
- 17:28:31 metroen forlader Kastrup st.
- 17:29:00 kontrolafgiften påbegyndes på PDA
- 17:29:48 dørene åbnes ved metroens ankomst til lufthavnen
- 17:30:44 kontrolafgiften sendes elektronisk fra PDA til Metro Service
- 17:53 rejsekortet checkes ud i lufthavnen
- 17:53:23 stewarden udskriver næste kontrolafgift til anden passager

Under den efterfølgende ankenævns sag har Metro Service fremlagt stewardens udtalelse:

Denne historie kan jeg ikke huske, men jeg siger aldrig til vores passager at afgiften kan annulleres, så lige til det kan jeg godt svare og meddele at det ikke passer.

De har videre oplyst, at stewarden udskrev en kontrolafgift kl. 17:22:08 mellem Kastrup og Lergravsparken – retning ind mod Kbh. Stewarden udskrev derefter ingen afgifter før klagerens afgift. Den næste afgift blev skrevet kl. 17:53:23 mellem Femøren og Lufthavnen, efter at stewarden endnu en gang havde været igennem hele sit "distrikt" og på ny var i et tog på vej fra mod lufthavnen.

Klageren har over for ankenævnet oplyst 9 klagepunkter, som gengives summarisk her:

- 1) Første svar fra Metroservice indikerer, at stewarden har misforstået sine beføjelser, da han oplyste, at klageren kunne få kontrolafgiften annulleret. Der er tale om bristede forudsætninger, fordi klageren på den baggrund opgav at lede efter rejsekortet.
- 2) Metro-stewarden må antages at kende Metros regler i mere detaljeret grad end kunderne.
- 3) I andet svar fra Metroservice ændres forklaring til, at stewarden ikke genkender forløbet. Ingen skriftlig dokumentation, f.eks. dateret journalmateriale.
- 4) I anken anføres det, at stewarden har glemt billetteringen.
- 5) Metroservice siger, at de som privat virksomhed ikke er bundet af reglerne om aktindsigt. Metroservice er underleverandør for Metro, som ejes af Staten, Københavns og Frederiksberg kommuner. Metroservice inddriver gæld via Skat, og dette kan kun offentlige virksomheder.
- 6) På klippekort kunne man ikke se, hvem, der havde betalt, og hvor, der blev rejst. På rejsekortet kan man få fuldstændigt overblik over alle optankninger og samtlige gennemførte rejser, hvorfor det er personligt.
- 7) Flybilletter dokumenterer, at klageren har haft rejsekortet i sin besiddelse hele tiden. På magnetstriben aflæses, at klageren har tanket op med sine betalingskort, og beløbene kan ses af hans kontoudtog.
- 8) Stewarden gav ikke den fornødne tid til, at klageren kunne lede efter kortet i den skipaslomme, som det var gledet ned i, og hvis ikke stewarden havde sagt, at klageren kunne eftersende dokumentation for check ind, ville klageren ikke have fremvist ID, men ledt efter rejsekortet i stedet.
- 9) Metroservice angiver, at en rimelig tid til at fremfinde rejsehjemmel ligger i intervallet 2-3 minutter, men klageren fik ifølge Metro Services beregninger kun 1 minut og 44 sekunder.

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af kontrolafgiften, som blev påbegyndt udstedt kl. 17:29:00, at klageren ved kontrol, efter metroen havde forladt Amager Strand st., ikke kunne forevise nogen rejsehjemmel. Steward-

den skrev, at klageren ikke kunne finde sin billet. Klageren har oplyst, at han var i besiddelse af et rejsekort anonymt, som han ikke kunne finde, da det var røget ned i en skipaslomme.

Ankenævnet har tidligere af Metro Service fået oplyst, at en kontrolafgift udstedes med anførsel af den station, som metroen senest har forladt, når stewarden spørger passageren om billet. Metroen afgik fra næste station, Femøren st. kl. 17:26:44. Ankenævnet lægger derfor til grund, at stewarden *inden* dette tidspunkt, spurgte klageren om billet.

Stewarden har udfyldt en manuel kontrolafgift, som klageren fik udleveret, og tidssat denne til kl. 17:29.

På den baggrund lægger ankenævnet videre til grund, at klageren må have haft ca. 2 minutter og 15 sekunder til at lede efter sit rejsekort, inden stewarden skrev kontrolafgiften.

Et tidsrum af den varighed finder ankenævnet rimeligt, og det kan derfor ikke tillægges betydning, hvad årsagen eventuelt måtte have været til, at klageren opgav at lede yderligere efter sit rejsekort.

Forudsætningslæren, hvorefter et løfte - klagerens accept af kontrolafgiften under den forudsætning, at den senere ville blive annulleret - kan erklæres ugyldigt, finder efter ankenævnets opfattelse ikke anvendelse, allerede fordi klageren fik tilstrækkelig tid til at lede efter sin rejsehjemmel.

Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Et rejsekort anonymt er særligt derved, at det frit kan benyttes af den pågældende kundetype og er gyldigt for ihændehaveren (ihændehaverbevis). Dette indebærer, at rejsekortet, som således er upersonligt, skal forevises ved selve kontrollen for at være gyldig rejsehjemmel.

Den omstændighed, at klageren efterfølgende har indsendt dokumentation for at have indbetalt ca. 16.000 kr. på rejsekortet samt det øvrige dokumentationsmateriale, medfører ikke, at rejsekort anonymt kan sidestilles med personlig rejsehjemmel med den konsekvens, at klagerens kontrolafgift skal annulleres eller nedskrives.

Dette er et område med oplagt mulighed for omgåelse af reglerne om at forevise gyldig rejsehjemmel ved kontrollen, hvis det accepteres, at en upersonlig rejsehjemmel kan indsendes efterfølgende, hvorved kontrolafgiften skal annulleres eller nedskrives. Efter ankenævnets faste praksis, har der således ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, der gør, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

#### Vedrørende aktindsigt:

På Metros hjemmeside oplyses følgende om ejerforholdet til Metro Service A/S:

##### **Metro Service**

Metro Service er Metroselskabets driftsoperatør, der står for den daglige drift af metroen. Metro Service er en privatejet virksomhed og et joint venture mellem italienske ATM (Azienda Trasporti Milanesi) og AnsaldoSTS.

Metro Service A/S er som et privatretligt selskab ikke direkte omfattet af forvaltningslovens regler. Bestemmelserne i lov om Metroselskabet I/S og Arealudviklingselskabet I/S om forvaltningslovens

anvendelse vedrørende disse to selskaber indeholder efter sin ordlyd ikke hjemmel til at lade det samme gælde for Metro Service A/S, og heller ikke forarbejderne omtaler muligheden for at lade selskaber, som dele af Metroselskabet I/S' drift måtte blive udliciteret til, være omfattet af forvaltningsloven.

Metro har i en tidligere sag (2010-0239) oplyst, at der i udbudsbetingelserne, der regulerer forholdet mellem Metroselskabet I/S, Ansaldo STS og Metro Service A/S, ikke er nævnt noget om eventuelle forpligtelser i relation til forvaltningsloven.

Offentlighedsloven finder ifølge § 4 anvendelse på selskaber, hvis mere end 75 pct. af ejerandelen tilhører danske offentlige myndigheder. Dette er ikke tilfælde for Metro Service A/S.

Uden konkret hjemmel i lov eller aftale finder ankenævnet, at Metro Service A/S ikke er omfattet af forvaltningslovens og offentlighedslovens regler om aktindsigt i fx personalets navne. Derudover er det helt velbegrunderet, at de ansattes fulde navne ikke oplyses, hvorfor ankenævnet ikke kan tage klagerens påstand til følge på dette punkt.

På baggrund af den fremlagte skriftlige udtalelse fra stewarden er der efter ankenævnets opfattelse ikke grundlag for at statuere, at Metro Services afgørelse er ugyldig, omend sagsbehandleren kunne have været mere præcis allerede i sit første brev til klageren. Dette har Metro Service beklaget, at sagsbehandleren ikke var.

## **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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018, fremgår 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.

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.

Fra bekendtgørelse om inddrivelse af gæld til det offentlige:

### "Kapitel 1

#### *Opgaver hos fordringshaveren*

**§ 1.** Lov om inddrivelse af gæld til det offentlige gælder for opkrævning og inddrivelse af fordringer med tillæg af renter, gebyrer og andre omkostninger, der opkræves eller inddrives af det offentlige, herunder private og udenlandske fordringer på underholdsbidrag, tilbagebetalingskrav fra A-kasser, fordringer på kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer fra jernbanevirksomheder og trafikselskaber, fordringer på gebyrer fra private klagenævn....."

## Forudsætningslæren:

Urigtige forudsætninger: Løftegiverens vildfarelse vedrører forhold, der forelå på tidspunktet for løftets afgivelse (ex. køb af billetter til fodboldkamp der allerede er aflyst).

Bristede forudsætninger: Løftegivers vildfarelse vedrører fremtidige forhold (ex. køb af bryllupskage til bryllup, der bliver aflyst).

Løfter, hvor der foreligger urigtige eller bristede forudsætninger kan erklæres ugyldige, hvis tre betingelser er opfyldt:

- At forudsætningen var bestemmende for løftegiveren
- At dette var kendeligt for løftemodtageren
- At det er rimeligt at lade løftemodtageren bære risikoen for at den pågældende forudsætning svigtede

Vedrørende spørgsmålet om forvaltningslovens anvendelse i forhold til Metro Service A/S:

## LOV nr. 551 af 06/06/2007 om Metroselskabet I/S og Arealudviklingselskabet I/S

.....

**§ 14.** Lov om offentlighed i forvaltningen, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand gælder for Metroselskabet I/S. ....

**§ 22.** Lov om offentlighed i forvaltningen, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand gælder for Arealudviklingselskabet I/S.

## Bemærkninger til lovforslag om Metroselskabet I/S og arealudviklingselskabet:

### *"4.2. Metroselskabet I/S*

Med lovforslaget får det nye Metroselskab I/S til opgave at stå for projektering og anlæg af en Cityring som en metro, færdiggørelse af anlæg af Østamagerbanen (metroens 3. etape) samt stå for drift og vedligehold af den samlede metro.

Metroselskabet I/S overtager anlægs- og driftsopgaven vedrørende etape 1-3 fra Ørestadsselskabet I/S, som har varetaget opgaven på vegne af henholdsvis Frederiksbergbaneselskabet I/S, Østamagerbaneselskabet I/S samt Ørestadsselskabet I/S, jf. afsnit 3.1. Selskabet får således det samlede ansvar for både de eksisterende og kommende planlagte metrostrækninger.

Selskabet kan endvidere drive anden virksomhed, der har en naturlig forretningsmæssig sammenhæng med det at projektere, anlægge og drive metro.

Selskabet skal drives på et forretningsmæssigt grundlag.

Metroselskabet overtager samtlige Ørestadsselskabet I/S' kontraktlige forpligtelser vedrørende anlæg og drift af metroen.

### *8. Offentlig indsigt*

Det fremgår af principaftalen, at de nye selskaber skal være omfattet af reglerne i offentlighedsloven og forvaltningsloven. Det fremgår endvidere af principaftalen, at det skal sikres, at borgerne så vidt muligt kan få oplysninger om selskabernes aktiviteter, der vil have stor betydning for hovedstadens udvikling.

Offentlighedsloven, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand gælder i dag for Københavns Havn A/S, mens Ørestadsselskabet I/S ikke er direkte omfattet af de nævnte love, men selskabet agerer, som om selskabet var omfattet af offentlighedsloven.

De foreslåede bestemmelser vil betyde, at både Arealudviklingselskabet I/S og Metroselskabet I/S bliver omfattet af offentlighedsloven, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand.

### *Til § 14*

Det foreslås, at lov om offentlighed i forvaltningen, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand skal gælde for Metroselskabet I/S. På den måde sikres offentlig indsigt i Metroselskabets virke.



Under hensyntagen til Metroselskabet I/S' virke vil offentlighedslovens regler om undtagelse fra aktindsigt forventes at finde anvendelse i et vist omfang.

#### Til § 22

Det foreslås, at lov om offentlighed i forvaltningen, forvaltningsloven og lov om Folketingets Ombudsmand skal gælde for Arealudviklingselskabet I/S.

Det skal dog nævnes, at under hensyn til Arealudviklingselskabet I/S' virke, må det forventes, at offentlighedslovens undtagelsesbestemmelser i et vist omfang vil finde anvendelse. "

## **LBK nr 433 af 22/04/2014 af forvaltningsloven**

**"§ 1.** Loven gælder for alle dele af den offentlige forvaltning.

*Stk. 2.* Loven gælder desuden for al virksomhed, der udøves af

- 1) selvejende institutioner, foreninger, fonde m.v., der er oprettet ved lov eller i henhold til lov, og
- 2) selvejende institutioner, foreninger, fonde m.v., der er oprettet på privatretligt grundlag, og som udøver offentlig virksomhed af mere omfattende karakter og er undergivet intensiv offentlig regulering, intensivt offentlig tilsyn og intensiv offentlig kontrol.

*Stk. 3.* Vedkommende minister kan efter forhandling med justitsministeren fastsætte regler om, at loven helt eller delvis skal gælde for nærmere angivne selskaber, institutioner, foreninger m.v., som ikke er omfattet af stk. 2. Det gælder dog kun, hvis udgifterne ved deres virksomhed overvejende dækkes af statslige, regionale eller kommunale midler, eller i det omfang de ved eller i henhold til lov har fået tillagt beføjelse til at træffe afgørelser på det offentliges vegne. Vedkommende minister kan herunder fastsætte nærmere regler om opbevaring af dokumenter m.v. og om tavshedspligt.

**§ 2.** Loven gælder for behandlingen af sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed."

## **Vejledning om forvaltningsloven:**

### II. LOVENS ANVENDELSESOMRÅDE

#### HVILKE MYNDIGHEDER OMFATTES AF LOVEN?

**5.** Forvaltningslovens kapitel 1 indeholder de almindelige regler om lovens anvendelsesområde.

Loven gælder for alle dele af den offentlige forvaltning. Denne afgrænsning svarer til, hvad der er fastsat i offentlighedsloven, og hvad der som udgangspunkt er fastsat om anvendelsesområdet for loven om offentlige myndigheders registre.

Loven omfatter således alle forvaltningsmyndigheder, uanset om de tilhører den statslige eller den kommunale forvaltning, og uanset om der er tale om almindelige forvaltningsmyndigheder, særlige nævn eller råd - f.eks. taksationskommissioner, landvæsensretter og ankenævn - eller særlige forvaltningsenheder - f.eks. ATP og Danmarks Nationalbank. Loven omfatter også myndigheder, hvis virksomhed udelukkende er af rådgivende karakter - som f.eks. retslægerådet -, samt midlertidige udvalg og kommissioner.

**7.** Uden for loven falder endvidere som hovedregel også institutioner, foreninger og selskaber, der er organiseret på privatretligt grundlag. Det gælder, uanset om den virksomhed, der udøves, ganske kan sidestilles med den, der sædvanligvis udøves af forvaltningsmyndigheder. Ved fastlæggelsen af, hvilke myndigheder og institutioner der skal henregnes til »den offentlige forvaltning«, skal der lægges vægt på en bedømmelse af institutionernes organisatoriske placering, og kun i tilfælde, hvor denne kan give anledning til tvivl, tillige på, hvilke funktioner institutionen udøver.

Således kan institutioner, der er oprettet på privatretligt grundlag, som f.eks. selvejende institutioner og foreninger, kun henregnes til »den offentlige forvaltning« og dermed være omfattet umiddelbart af loven, såfremt de udøver offentlig virksomhed af mere omfattende karakter og derved er undergivet intensiv offentlig regulering, tilsyn og kontrol. Som eksempel herpå kan nævnes de selvejende institutioner, der udfører opgaver efter bistandsloven i henhold til standardoverenskomster med kommuner og amtskommuner.

8. Kommunale fællesskaber, der betegner sig interessentskaber, andelsselskaber o.lign. privatretlige betegnelser, og som skal godkendes efter § 60 i den kommunale styrelseslov, vil umiddelbart være omfattet af loven. Det gælder derimod ikke fælleskommunale virksomheder som f.eks. Kommunedata og Kommunekemi.

9. Institutioner, der i øvrigt er organiseret i selskabsform, f.eks. aktieselskaber og interessentskaber, falder uden for loven, medmindre de inddrages i medfør af lovens § 1, stk. 2.

Efter denne bestemmelse kan vedkommende minister ved bekendtgørelse beslutte, at loven helt eller delvis skal gælde for nærmere angivne virksomheder og institutioner. Dette gælder dog kun, såfremt udgifterne ved disses virksomhed overvejende dækkes af statslige eller kommunale midler, eller i det omfang de ved lov har fået tillagt beføjelse til at træffe afgørelse på statens eller en kommunes vegne.

#### **HVILKE SAGER OMFATTES AF LOVEN?**

10. Loven gælder som hovedregel kun for behandlingen af sager, hvori der er eller vil blive truffet afgørelse af en forvaltningsmyndighed. ”

### **Fra LOV nr 606 af 12/06/2013 om offentlighed i forvaltningen**

#### ”Kapitel 1

#### *Lovens formål og anvendelsesområde*

#### *Lovens formål*

§ 1. Loven har til formål at sikre åbenhed hos myndigheder m.v. med henblik på navnlig at understøtte

- 1) informations- og ytringsfriheden,
- 2) borgernes deltagelse i demokratiet,
- 3) offentlighedens kontrol med den offentlige forvaltning,
- 4) mediernes formidling af informationer til offentligheden og
- 5) tilliden til den offentlige forvaltning.

Stk. 2. Myndigheder m.v., der er omfattet af loven, skal sørge for, at det i stk. 1 nævnte hensyn til åbenhed i videst muligt omfang varetages ved valg, etablering og udvikling af nye it-løsninger.

.....  
§ 4. Loven finder bortset fra bestemmelserne i §§ 11 og 12 og §§ 15-17 anvendelse på al virksomhed, der udøves af selskaber, hvis mere end 75 pct. af ejerandelene tilhører danske offentlige myndigheder. Det gælder dog ikke børsnoterede selskaber og disses datterselskaber.

.....”

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

##### **Klageren anfører følgende:**

”Klagen drejer sig om en efter min opfattelse urimeligt opkrævet bøde på 750 kr., i tilslutning til kontrol i Metrotog mod Københavns Lufthavn, 23.3.2018.

Som jeg har anført i mine tidligere indsendte indsigelser imod kontrolafgiften, var der denne dag et tæt pakket metrotog, hvor det ikke umiddelbart var muligt at se kontrolløren før denne pludselig dukkede op.

Jeg har siden 2017 foretaget flere hundrede rejser med S-toget fra København til Hillerød og er blevet kontrolleret formentlig 100 gange om morgenen og aftenen, hvor man til daglig i god tid kan se kontrollørernes komme og finde rejsekortet frem til visning i god tid.

Her var situationen en anelse anderledes, toget var den 23.3. så tæt pakket at man dårligt nok kunne komme til sine egne lommer. Togkontrolløren kunne dog ikke vente med nogen som helst tålmodighed og ville derfor med det samme udskrive en bøde, dog med den beroligende besked at afgiften ved efterfølgende indsendelse af dokumentation for foretaget check-in ville kunne annulleres.

Jeg kan forstå på metroservice, at dette ikke er muligt og efter min opfattelse skulle togstewarden være den første til at vide dette, hvorfor jeg mener at være blevet vildledt i den aktuelle situation. Jeg mener at der er tale om bristede forudsætninger for at udskrive afgiften, stewarden burde have haft et minuts tålmodighed for at afvente fremfindning af det indcheckede rejsekort. Dette er i overensstemmelse med Metro-service oplysning om at personalet er uddannet til "at give passageren en rimelig tid til at finde rejsehjemmel". Skærpende for dette synspunkt finder jeg på baggrund af den pressede situation i den overfyldte togvogn.

Herefter finder jeg med baggrund i togstewardens beroligende besked ikke anledning til panik, men finder i lufthavnen rejsekortet, der var røget ned i min skijakkes skipaslomme, jeg checker ud og rejser til Lyon. På vej hjem 31.3.2018 tager jeg et oversigtsbillede af billetskærmen på min mobil telefon til dokumentation. Dette indsendes til metroservice med angivelse af rejsekortnummer xxxxxx1.

Til min forundring afviser man at annullere afgiften til trods for at det meget tydeligt af rejsekortet fremgår at der er checket både ind og ud den 23.3.18 på min påstigningsstation Kgs.Nytorv /Københavns Lufthavn.

Efterfølgende indsendes entydig dokumentation for at det udelukkende er undertegnede der har indbetalt mere end kr. 16.000,- på det anførte rejsekort og yderligere med indsendte boardingkort dokumenterer - hvis man stadig skulle have den mindste tvivl - med al ønskelig tydelighed at jeg har været i besiddelse af korrekt indcheckedt rejsekort den pågældende dag.

Udover 3 skriftlige klager har jeg to gange korresponderet mundtligt med metroservice - en enkelt henvendelse medgav at man dog fra Metros personales side også kunne begå fejl. Der er intet i de mange sider regler jeg har fået tilsendt i en given situation der imødegår at en afgift kan annulleres, når dokumentationen/bevisførelsen er på det nærmeste utvetydig.

Jeg vil gerne klage over at

- 1) stewarden er for utålmodig
- 2) at Stewarden mod bedre vidende lover afgiften annulleret hvis bevis indsendes
- 3) at Michelle i kundeservice ændrer forklaring fra 1. til 2. henvendelse - i første besvarelse beklager man at der er opstået en misforståelse hos stewarden - jeg har ikke misforstået hans besked - men i anden henvendelse angiver at stewarden allerede blev hørt ved min første klage, men kunne ikke genkende forløbet. Det virker utroværdigt at ændre forklaring i forløbet og hvorfor skrev man ikke allerede fra starten at han var blevet hørt?
- 4) Stewardens tilkendegivelse består af et kryds på en blok - det er en meget overfladisk sagsbehandling
- 5) at man kun ser på egne regler og negligerer det omfattende dokumentationsmateriale der er indsendt.
- 6) at man nægter fuld aktindsigt med henvisning til at metroservice er et privat foretagende. Jeg har således kun fået materiale tilsendt som jeg i forvejen var i besiddelse af. Metro er 100 % offentligt ejet og jeg mener derfor ikke at man kan unddrage sig den lovpligtige efterkommelse af aktindsigt i denne sag.
- 7) den eneste mulige alternative forklaring på at rejsekortet er checket ind og ud de pågældende dage er,

at jeg skulle have udlånt det til en rejsefælle, for derefter at forsøge at spare 20 kr. selv. Det er en absurd udlægning, især i betragtning af at jeg har rejst for kr. 16000,- og ikke en eneste gang er blevet grebet i at snyde.”

### **Indklagede anfører følgende:**

”Metroen kører, i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig, at rejsehjemmel er gyldig og gælder til hele rejsen samt ved billetkontrol at kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende. I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet.

Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemandet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

I den konkrete sag blev klager billetteret den 23. marts 2018 kl. 17:29 på strækningen Amager Strand station – Lufthavnen station. Klager kunne ikke fremvise nogen form for rejsehjemmel. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

Klager oplyser, at han er indehaver af et anonymt rejsekort, at han har rejst for mere end 16.000 kroner på dette kort og at selvsamme kort blev checket ind på Kongens Nytorv (og ud i Lufthavnen) i det samme tidsrum som kontrolafgiften blev udskrevet, men at han ikke kunne finde kortet da han blev billetteret. Klager har fremsendt en lang række skærbilleder, kontoudtog og flybilletter, som har til formål at sandsynliggøre, at det anonyme kort tilhører ham, at det er ham, der har overført de mange penge til kortet gennem tiden samt at det var ham, der anvendte kortet den 23. marts hvor han var på vej til Lufthavnen.

Et anonymt rejsekort er, anonymt. Det er ikke forsynet med hverken navn eller foto eller noget som helst andet personhenførbart og det er ikke tilknyttet Rejsekort A/S med fx en ’Selvbetjeningsside’. Hvis man forliser sit rejsekort vil det – og alle de penge, der eventuelt måtte stå på det – kunne anvendes af en hvilken som helst anden person.

Forudsat, at det anonyme rejsekort er checket korrekt ind er det således gyldig rejsehjemmel for ihændehaveren hvis det fremvises ved kontrol. Hvis det ikke fremvises i kontrolsituationen bliver efterfølgende visning ikke accepteret. Det kan sammenlignes med de nu udfasede klippekort; hvis man kunne fremvise et klippekort ved kontrol havde man billet – hvis man af den ene eller anden årsag ikke kunne fremvise klippekortet havde man ikke billet og måtte derfor acceptere en kontrolafgift. Efterfølgende fremvisning af et stemplet klippekort eller kontoudtog som bevis for indkøb af kortet blev ikke accepteret.

Vi kan godt se, at det anonyme kort blev checket ind på Kongens Nytorv station og ud igen i Lufthavnen 40 minutter senere, men det ændrer ikke på, at klager ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret.

Ud fra tidsangivelserne på den elektroniske kontrolafgift kan vi se, at selve af registreringen af passagerens oplysninger i forbindelse med kontrolafgiften startede kl. 17:29:00 og blev afsluttet små 2 minutter senere, nemlig klokkeslæt 17:30:44.

En steward aktiverer ikke kontrolafgiftsmodul på sin PDA (håndholdte computer) før den billetterede passager er blevet bedt om at fremvise kort eller billet men ikke har kunne dette. Hvis passageren i løbet af registreringen alligevel finder billet/kort bliver afgiften annulleret på PDAen. Det vil sige, at man i praksis har omkring 2-3 minutter til at finde sin billet, hvilket vi anser for at være rimelig tid.

Klager gør gældende, at stewarden oplyste ham om, at hvis han (klager) sidenhen kunne dokumentere check-ind så ville kontrolafgiften kunne annulleres. Klager gør også gældende, at sagsbehandleren i Kundeservice har ændret forklaring undervejs i det klageren læser første svar fra sagsbehandleren som en indrømmelse af, at stewarden havde givet forkerte oplysninger.

Ved klagers første henvendelse (den 3. april) blev der, efter helt almindelig procedure, lavet en forespørgsel til stewarden, som oplyste, at mens han ikke kan huske den specifikke billettering, så er han til gengæld fuldkommen sikker på, at han aldrig stiller kunderne i udsigt, at de kan få en afgift annulleret. Vi kan underbygge stewardens udsagn med, at vores stewards ikke har mandat til at foretage nogen form for sagsbehandling men alene må henvise til Kundeserviceafdelingen.

I sit første svar til klager har sagsbehandleren skrevet "Jeg skal beklage hvis der er sket en misforståelse med vores steward", men den sætning skal ikke tolkes derhen, at stewarden har misforstået reglerne og dermed har stillet klageren noget i udsigt, men således, at vi beklager hvis klageren har misforstået/misfortolket stewardens henvisning til Kundeservice med at dét, at klageren blev gjort opmærksom på en klagemulighed ikke kan sidestilles med, at kontrolafgiften ville blive annulleret.

I sit andet og tredje svar til klager har sagsbehandleren præciseret sit første svar, men vi kan ikke få øje på, at sagsbehandleren skulle have ændret forklaring undervejs. Fastholdelsen af kontrolafgiften er i alle svar blevet fastholdt på baggrund af, at efterfølgende visning af ikke personlig rejsehjemmel ikke kan accepteres.

Klager har også talt med lederen af Kundeserviceafdelingen som ligeledes har fastholdt, at kontrolafgiften er udstedt på rette grundlag og ikke kan annulleres på baggrund af efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel.

I sin henvendelse til Ankenævnet skriver klager i punkt 4 "*Stewardens tilkendegivelse består af et kryds på en blok – det er en meget overfladisk sagsbehandling*". Vi forstår ikke hvad klager mener med dette punkt. Som vi har forklaret foretager stewarderne ingen form for sagsbehandling og når de udsteder en kontrolafgift indbefatter proceduren langt flere oplysninger end der kan krydses af på en blok. Enhver indsigelse til Kundeservice bliver behandlet grundigt og tilbundsående og i henhold til gældende regler.

Sagen er blevet undersøgt til bunds adskillige gange. Klager oplyser selv, at han ikke kunne fremvise kort eller billet ved kontrol og De fælles Rejseregler fastslår, at efterfølgende visning af upersonlig rejsehjemmel ikke accepteres.

Henset til ovenstående, fastholder vi fortsat vort krav om betaling af kontrolafgift 00xxx på 750 kroner. Afslutningsvis kan vi atter oplyse klager om, at Metro service A/S ikke er et offentligt selskab men derimod en 100% privatejet virksomhed og henviser venligt til nedenstående, som man kan finde i sin helhed på dette link: <https://www.m.dk/#!/om+metroen/om+os/metro+service>

## Virksomheden Metro Service

Metro Service A/S er en privat virksomhed, der ledes af et Executive Management Team bestående af Managing Director Claudio Cassarino, Maintenance Director Jimmy Jensen, Operations Director

”

### Hertil har klageren gjort gældende:

”1) Det fastholdes at 1. svar fra MetroService indikerer at steward har misforstået sine beføjelser i henhold til de oplyste rejseregler og jeg har ikke misforstået stewardens oplysninger: han udtalte at en kontrolafgift kunne annulleres ved indsendelse af dokumentation til metroService. Der er tale om bristede forudsætnin-ger for denne aftale.

2) Metro-steward er som anført i Metros annoncer den første repræsentant for Metro og dennes ansigt udadtil. Han må derfor antages at være den første til at kende Metros regler, i mere detaljeret grad end kunderne.

3) I andet svar fra MetroService angives nu at stewarden ikke kunne genkende forløbet. Først her antydes at han er blevet spurgt, selvom der ikke fremlægges nogen skriftlig dokumentation herfor, **f.eks. i form af dateret journalmateriale**. Dette udgør en ændring af forklaring.

4) I MetroService's kommentarer til anken fremføres nu at stewarden har **glemt billetteringen** og man fremfører at han generelt ikke udtaler sig om klagesager og MetroService oplyser at han ikke har mandat hertil. Dette har ikke noget med den konkrete kommunikation den 23.3.18 at gøre og svækker efter min opfattelse MetroService's udlægning af sagen.

5) Jeg har bedt om den skriftlige kommunikation med stewarden flere gange, men metroService henholder sig til at de som privat virksomhed ikke er bundet af loven om aktindsigt. Dette undrer mig, idet MetroService er en underleverandør og at Metro overordnet set ejes af Staten, Københavns og Frederiksberg kom-muner. MetroService angiver desuden at der kan ske offentlig inddrivelse af gæld via Skat, og dette kan kun forekomme for offentlige virksomheder.

6) Sammenligning af klippekort med rejsekort er ikke korrekt. På de gamle klippekort kunne det ikke aflæ-ses hvem der havde betalt dette og hvorledes indehaverens rejsemønster aktualiseredes. I modsætning hertil kan man på det i sagen anvendte rejsekort nr. xxxxxx1 få fuldstændigt overblik over samtlige indbeta-linger og samtlige gennemførte rejser. Man kan aflæse at jeg har checket ind på Kongens Nytorv 23.3.18 kl. 17.13, checket ud kl. 17.53 , indbetalt tank-up 31.3.18 checket ind i Lufthavnens metrostation kl.21.47 samme dag og checket ud kl.22.11 på Kongens Nytorv.

7) Der er i forbindelse med sagen indsendt kopi af mine boarding kort for afrejse fra Kastrup den 23.3.18 , boarding time kl. 18.30 og hjemrejse boarding kort 31.3.18 fra München, sidstnævnte vedlægges denne mail. At jeg i dette tidsrum skulle have forlist eller udlånt rejsekortet til 3.part er helt absurd. På kortets magnetstribe kan MetroService aflæse at det kun er undertegnede der har indbetalt til rejsekor-tet og kun med de i min besiddelse anvendte betalingskort, hvilket fremgår af de indsendte kontoudtog.

8) Hele sagen skyldes at stewarden ikke gav den fornødne tid til at jeg kunne fremvise det korrekt indcheckede kort, og jeg var i god tro efter hans oplysninger om at dokumentationen kunne eftersendes. I

modsat fald ville jeg ikke have imødekommet ønsket om at fremvise ID men i stedet have anvendt det ene minut ekstra det havde krævet at finde rejsekortet frem fra den skipaslomme, det var smuttet ned i.

9) Metroservice angiver selv i sine kommentarer til anken at en rimelig tid til at fremfinde rejsehjemmel ligger i **intervallet 2-3 minutter**. Eftersom metrotoget den pågældende dag 23.3.18 var stopfyldt, synes den mest rimelige tid at nærme sig de 3 snarere end de 2 minutter, idet det ikke var muligt at opdage kontrollen før stewarden lige pludselig indfandt sig og jeg stod ikke med kortet i hånden parat til kontrol. Metroservice oplyser selv at billetteringen startede kl. 17.29.00 og sluttede kl. 17.30.44. Da **1 minut og 44 sekunder ikke befinder sig i intervallet 2- 3 minutter**, findes bøden alene af den grund uberettiget i sammenhæng med det øvrige fyldige bevismateriale og jeg skal derfor opfordre Metroservice til at annullere den udskrevne bøde.”

### Til dette har indklagede svaret:

- 1) Vi mener ikke, at vores svar indikerer, at stewarden har misforstået sine beføjelser. Stewarden skal – i de situationer hvor kunden mener, at kontrolafgiften er udstedt på forkert grundlag – henvise til kundeservice. Dette har vi fået bekræftet, at den pågældende medarbejder er vidende om.
- 2) Vores billetterende personale skal ikke forholde sig til enkeltsager, de skal alene forholde sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel på forlangende – kan der ikke det, er de instrueret i at udstede en kontrolafgift uanset årsagen hertil.
- 3) Sagen har været sendt til høring hos den pågældende steward allerede den 5. april 2018, altså 2 dage efter klager anker sagen og inden klagen besvares. Det må antages at sagsbehandleren – da stewarden ikke erindre den konkrete sag – vælger ikke at kommentere herpå ved 1. besvarelsen. Vi mener ikke der er tale om en ændring i forklaringen.
- 4) Stewarden har ikke glemt, men erindre ikke den konkrete situation.
- 5) Vi vil da gerne – helt ekstraordinært – og selv om vi ikke er forpligtet til at udlevere interne noter, efterkomme klagers ønske om at se, stewardens kommentar:  

Denne historie kan jeg ikke huske, men jeg siger aldrig til vores passager at afgiften kan annulleres, så lige til det kan jeg godt svare og meddele at det ikke passer.
- 6) Både det tidligere klippekort og det nuværende anonyme rejsekort er begge upersonlig rejsehjemmel, da ingen af disse er henførbare til en given person.
- 7) Vi finder ikke, at klagers rejsebilag har relevans i denne konkrete sag.
- 8) Af rejsereglerne fremgår det, at passageren på forlangende skal kunne fremvise gyldig i rejsehjemmel, i modsat fald må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift.
- 9) At der måtte være mange passagerer med et tog, fritager ikke den enkelte kunde forpligtelsen som anført under pkt. 8.
- 10) Af kontrolafgiften kan vi se, at klager er blevet billetteret efter toget har forladt Amager Strand og vi kan se, at toget har forladt den pågældende station kl. 17:24:57. Når en kontrolafgift udstedes, er 'fra' stationen altid den station, toget senest har forladt når der foretages billetkontrol. Klager oplyser til såvel stewarden som til Kundeservice, at hans destination var Lufthavnen. Vi kan se, at toget ankommer til Lufthavnen station og åbner dørene kl. 17:29:48, og på den elektroniske kontrolafgift kan man se, at stewarden først har aktiveret sin PDA kl. 17:29:00 og afsluttet kontrolafgiftsudskrivningen med læsning af stregkoden på girokortet kl. 17:30:44. Det er således vores påstand at klager har haft mere en de tidligere anførte 2-3 minutter til at finde sin rejsehjemmel – altså snarere mere end 4 minutter. Se herunder en udskrift fra kontrolrummets tekniske logbog, som viser togets bevægelser på sekundet. [udeladt da er gengivet ovenfor]

Baseret på ovenstående, samt med reference til tidligere fremsendte svar, fastholder vi således uændret kontrolafgiften.”

## Hertil har klageren gjort gældende:

"Det afkræftes at billetteringen startede allerede kl. 17.24.  
Som anført i primære klage af 3.4.2018 påbegyndtes billettering kl. 17.29, omkring stop på Kastrup station og afsluttedes omkring ankomst til lufthavnen kl. 17.30.44. Det anføres i metro-service 1. respons at billettering påbegyndtes kl. 17.29 og det forekommer mig urimeligt at Metroservice atter ændrer forklaring omkring det passerede. Det synes som om at man ikke har sat sig ind i klagens indhold. Det pointeres at billettering og bødeudskrivning foregik i samme arbejdsgang. Der er på ingen måde forløbet 3-4 min mellem billetkontrol og udskrivning.

Det skal for øvrigt bemærkes at påstanden om lighed mellem klippekort og rejsekort ikke holder. Jeg har indsendt tydelig dokumentation for at det udelukkende er mig der har foretaget indbetalinger på det aktuelle rejsekort, se venligst tidligere dokumentation herfor.

Jeg finder rejsebilag (boarding kort) relevante, idet afgangstidspunkter og hjemkomsttidspunkter på Lufthansas dokumenter passer fuldstændig sammen med udcheckning i Lufthavnen den 23.3. , indbetaling (fra mit Visakort) 31.3.2018 om aftenen til rejsekort xxxxx1. og indcheckning på Lufthavnen station.

Dette viser at jeg har været i besiddelse af rejsekortet hele tiden og at jeg stadig 31.3.2018 er i besiddelse af dette rejsekort.

For yderligere at dokumentere det personhenførbare i det elektroniske rejsekort, vedlægger jeg nu en oversigt over stikprøver af foretagne rejser for perioden august 2017 til februar 2018. Dette er kun et lille udpluk af rejser foretaget de sidste par år, som tidligere anført har jeg rejst for mere end kr. 16000,- og er aldrig pågrebet i at forsøge at snyde.

Ved telefonisk henvendelse til Metroservice 15.5.2018 oplyste medarbejder Elvan at man på rejsekort tydeligt kan aflæse alle transaktioner og rejser.

Til sidst vil jeg bemærke at Metroservice i stedet for stædigt at fastholde en uberettiget bøde kunne vælge at tage klagen som feedback til at medarbejderne skulle udvise bare lidt mere tålmodighed før der trykkes på bødeudskrivningsknappen, Jvf. artiklen fra MetroExpress, hvori det anføres at Metro udskriver 3 gange så mange bøder som DSB, som dog har langt flere passagerer. Jeg er blevet kontrolleret mere end 100 gange ud og 100 gange hjem med S-tog og ingen af DSB's kontrollører udskriver bøder i samme minut som billettering/kontrol påbegyndes.

Metroservice anfører som svar på ønske om aktindsigt kun en enkelt løsrevet linie fra Metrostewarden. Det virker ikke betryggende at man isolerer denne sætning fra en sammenhæng.  
**Hvilket spørgsmål er denne enkelte sætning et svar på?**


Det ville være mere troværdigt hvis man fremlagde hele den skriftlige journal der foreligger, jvf. en kommentar fra **Ankenævnet allerede fra 2010, jr. nr 0239:**

"Ankenævnet har fra andre sager fået indtryk af, at Metro Service i tilfælde, hvor de er gjort opmærksom herpå, har tilstræbt at begrunde deres afgørelser efter principperne i forvaltningsloven, og ankenævnet bemærker, at det vil være i overensstemmelse med god sagsbehandlingskik at indføre procedurer, som kan sikre sådanne begrundelser. "



Jeg mener ikke at Metroservice i aktuelle sag lever op til disse rimelige forventninger.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnshoved