

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0098

Klageren: XX
2000 Frederiksberg

Indklagede: Metroselskabet I/S v/ Metro Service A/S
CVRnummer: 25 05 00 53

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende modtagelse af mobilklippe-
kort inden påstigning. Hverken mobilklippe kort eller billet blev modta-
get.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Stefan Krehbiel
Asta Ostrowski
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 7. april 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 20. april 2015

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 7. april 2015 med metroen fra Kastrup Station.

Det fremgår af logs fra sagen, at hun kl. 19:16:02 bestilte en sms-billet til 3 zoner, men kl. 19:20:30 blev det registreret, at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen.

Kl. 19:16:17 bestilte klageren en sms-billet til 24 kr. Kl. 19:20:30 blev det registreret, at billetten ikke var bekræftet inden for tidsrammen.

Kl. 19:20 bestilte klageren en billet til 24 kr. via applikation med dankort. Kl. 21:20 er det registre-
ret, at billetten ikke blev bekræftet inden for tidsrammen.

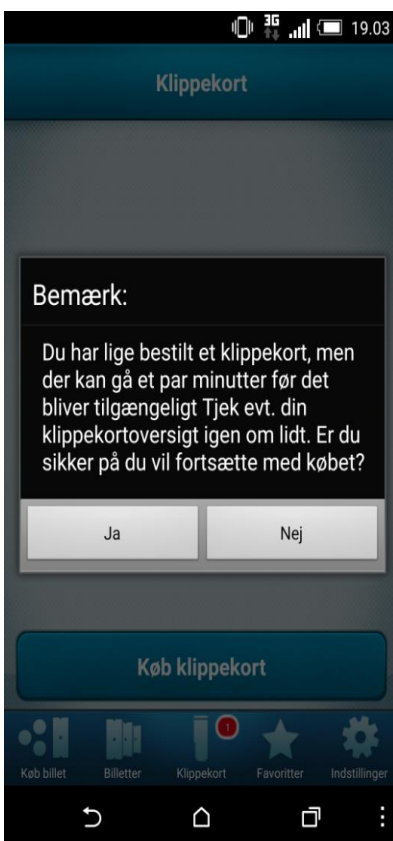
Kl. 19:21 bestilte klageren en sms-billet, og kl. 21:26 er det registreret, at billetten ikke blev be-
kræftet inden for tidsrammen.

Kl. 19:25 bestilte klageren et klippekort til 150 kr. via applikation med dankort. Kl. 21:26 er det re-
gistreret, at billetten ikke blev bekræftet inden for tidsrammen.

Klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret mellem Christianshavn station i zone 01 og Forum station i zone 01, og da hun ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel, blev hun kl. 19:32 pålagt en kontrolafgift.

Af stewardens note på kontrolafgift fremgår det, at *"pax havde forsøgt mange gange, at købe et mobil klippekort uden held, problemer med app, havde også forsøgt at købe billet med dankort, men glemt koden."*

Samme aften anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgiften med henvisning til, at hun i flere timer prøvede at købe en billet både via app'en og over sms. Der kom dog ingen billet-sms tilbage, og app'en meldte fejl, uanset om klageren forsøgte sig med klippekort, enkeltbillet eller nulstilling af sit dankort. Klageren vedhæftede et screenshot, som så således ud:



Metro Service fastholdt sin i sin e-mail af 17. april 2015 kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for at have gyldigt rejsehjemmel. Og såfremt der ikke kan forevises en gyldig rejsehjemmel, udskrives en kontrolafgift.

Endvidere henviste Metro Service til rejsereglerne for sms billet og klippekort, hvor de fremgår, at billetten skal være modtaget inden påstigning. Ydermere oplyste Metro Service, at de ud fra deres systemer kunne se, at klageren prøvede at bestille en billet gentagne gange, men at hun aldrig bekræftede den validerings-sms, som systemet sendte hende, jf. nedenstående screenshots.

Købstidspunkt	Kunde ID	Produkt	Bestillingskanal	Betalingskanal	Operatør	Applikation	Billet status	Betalingsstatus
Lørdag 13. juni 2015, 04:35		2 zoner voksen	Applikation	Klpekort	TDC		Afleveret	Not initialized
Torsdag 28. maj 2015, 15:48		3 zoner voksen	Applikation	Klpekort	TDC		Afleveret	Not initialized
Tirsdag 19. maj 2015, 07:42		2 zoner voksen	Applikation	Klpekort	3		Afleveret	Not initialized
Tirsdag 19. maj 2015, 06:02		2 zoner voksen	Applikation	Klpekort	3		Afleveret	Not initialized
Søndag 26. april 2015, 00:38		2 zoner voksen	Applikation	Klpekort	3		Afleveret	Not initialized
Lørdag 25. april 2015, 21:05		Klpekort	Applikation	Dankort	3		Afleveret	Faktureret
Lørdag 25. april 2015, 21:05		Klpekort	Applikation	Dankort	3		Annulleret	Not initialized
Tirsdag 7. april 2015, 19:25		Klpekort	Applikation	Dankort	3		Annulleret	Not initialized
Tirsdag 7. april 2015, 19:21		2 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annulleret	Not initialized
Tirsdag 7. april 2015, 19:20		2 zoner voksen	Applikation	Dankort	3		Annulleret	Not initialized
Tirsdag 7. april 2015, 19:16		2 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annulleret	Not initialized
Tirsdag 7. april 2015, 19:16		3 zoner voksen	SMS	SMS	3		Annulleret	Not initialized
Torsdag 26. februar 2015, 16:17		2 zoner voksen	Applikation	Klpekort	3		Afleveret	Not initialized

1. købsforsøg

Tilføj note Udskriv Eksporter (csv)

Billet detaljer

Kunde ID:

Status: Annulleret

Bestillingskanal: SMS

Betalingskanal: SMS

Kontrollkode: SDH97ED07612K1916

Serial kode: SDH97E

Billet ID: 274561535

Pris: 36,00 DKK

Købstidspunkt: Tirsdag 7. april 2015, 19:16

Operatør: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer

Status: NUL

Betalings oversigt

Tidstempel	Handling	Retning	Tekst
7. april 2015, 19:16:02	Billet bestilt	←	2 3 voksen
7. april 2015, 19:16:02	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 3 zoner voksen fra zone 2 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen før du har fået billetten. Pris 36 kr MVA DOT
7. april 2015, 19:16:08	Validerings SMS modtaget	→	
7. april 2015, 19:20:30	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet.	→	

2. købsforsøg

Tilføj note
Udskriv
Eksporter (csv)

Billet detaljer

Kunde ID:

Status: Annulleret

Bestillingskanal: SMS

Betalingskanal: SMS

Kontrolkode: R0CXZ6D007854KT916

Serial kode: R0CXZ6D

Billet ID: 274561557

Pris: 24,00 DKK

Købstidspunkt: Tirsdag 7. april 2015, 19:16

Operator: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. april 2015, 19:16:17	Billet bestilt	←	3 2 voksen
7. april 2015, 19:16:17	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 3 i Hovedstadsområdet. Start ikke rejsen for du har fået billetten. Pris 24 kr Mvh. DOT
7. april 2015, 19:16:54	Validerings SMS modtaget	→	
7. april 2015, 19:20:30	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet	→	

Transaktion detaljer

3. købsforsøg

Tilføj note
Udskriv
Eksporter (csv)

Billet detaljer

Kunde ID:

Status: Annulleret

Bestillingskanal: Applikation

Betalingskanal: Dankort

DIBS Transaktions Id: 0

DIBS Ordre Id: 1415App18255449

Kontrolkode: CABTWU3D007756K1920

Serial kode: CABTWU3

Billet ID: 274561979

Pris: 24,00 DKK

Købstidspunkt: Tirsdag 7. april 2015, 19:20

Operator: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

App Version: 1.6.4

Platform Version: 21

Platform Model: HTC-HTC One_M8-krc_europe

Platform: android

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. april 2015, 19:20:30	Billet bestilt		
7. april 2015, 21:20:38	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings-besked udløbet		

4. købsforsøg

Tilføj note Udskriv Eksporter (csv)

Billet detaljer

Kunde ID :

Status: Annulleret

Bestillingskanal: SMS

Betalingskanal: SMS

Kontrolkode: WZA486DD01705BK1921

Serial kode: WZA486D

Billet ID: 274562123

Pris: 24,00 DKK

Købstidspunkt: Tirsdag 7. april 2015, 19:21

Operatør: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

Transaktion detaljer

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. april 2015, 19:21:59	Billet bestilt	←	3 2 voksen
7. april 2015, 19:21:59	Sender validerings SMS	→	DETTE ER IKKE EN BILLET Besvar med JA for at købe 2 zoner voksen fra zone 3 i Hovedstadsområdet Start ikke rejsen for du har fået billetten. Pris 24 kr MÅL DOT
7. april 2015, 19:22:02	Validerings SMS modtaget	→	
7. april 2015, 19:26:25	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings besked udløbet	→	

5. købsforsøg

Tilføj note Udskriv Eksporter (csv)

Billet detaljer

Kunde ID :

Status: Annulleret

Bestillingskanal: Applikation

Betalingskanal: Dankort

DIBS Transaktions ID: 0

DIBS Ordre ID: 1415App18255591

Kontrolkode: F3KC98VD07505K1925

Serial kode: F3KC98V

Billet ID: 274562467

Pris: 150,00 DKK

Købstidspunkt: Tirsdag 7. april 2015, 19:25

Operatør: 3

Applikation: 1415 Hovedstaden

App Version: 1.6.4

Platform Version: 21

Platform Model: HTC-HTC One_M8-htc_europe

Platform: android

Transaktion detaljer

Status: NUL

Betalings oversigt

Tidsstempel	Handling	Retning	Tekst
7. april 2015, 19:25:55	Billet bestilt		
7. april 2015, 21:26:00	Billetten er ikke bekræftet indenfor tidsrammen. Udgående validerings besked udløbet		

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret, og har til støtte herfor gjort gældende,

at hun prøvede at købe en sms-billet, men at dette ikke gik igennem,

at hun prøvede at købe en billet via app'en, men at denne meldte fejl, uanset hvad hun prøvede,

at hun har en masse screenshot, som dokumenterer, at hun prøvede at købe en billet, og af alle de fejlmeddelelser, hun fik tilbage,

at hendes telefon kun er tilsluttet 4G mobilforbindelse,

at app' en ofte ikke duer, uafhængigt af telefonmodel eller internetudbyder,

at hun ikke var klar over, at man kan ringe op til Metro Service og få hjælp, og hun undrer sig over, at der eksisterer "opkaldspunkter" idet hun aldrig har set dem før,

at hun ikke har modtaget nogen retur-sms,

at hun ikke har modtaget noget klippekort, samt

at hun ikke har glemt sit password eller kreditkortoplysninger.

Indklagede: Fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften, og har til støtte gjort gældende,

at metroen kører efter et selvbetjeningsprincip, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes,

at det er passagerens eget ansvar at sikres sig det korrekte antal zoner til den ønskede rejse,

at det fremgår af rejsereglerne for SMS billet, at billetten skal være modtaget inden påstigning

at der udover opkaldspunkterne på selve billetautomaterne, er opsat gule opkaldspunkter, som kan benyttes, hvis passageren måtte have behov for hjælp eller vejledning,

at når man har foretaget sit valg på telefonen vises et opsummeringsbillede på skærmen, hvor det angives i hvilken zone man befinder sig i, og hvor mange zoner man er i færd med at købe, samt om det drejer sig om børn og/eller voksne foruden antal,

at Metro Service ud fra klagerens mobilnummer kan se, at klageren gentagne gange har forsøgt at bestille en billet og at systemet har sendt en validerings-SMS til klageren om at bekræfte billetten,

at Metro Service i systemet kan se, at der ikke er blevet modtaget nogen bekræftelse fra klageren på bestillingen,

at der ikke er noteret nogle fejl på systemet, på det pågældende tidspunkt,

at Metro Service har undersøgt antallet af køb foretaget på hele systemet, den 7. april 2015 i tidsrummet 19:15 – 19:30, og at der i dette tidsrum er solgt og afleveret 371 billetter, svarende til knap 25 billetter i minuttet,

at ovenstående iflg., Metro Service indikerer, at der ikke har været fejl på mobilbillet-systemet,

at det fremgår af klagers 5 foretagne købsforsøg (se ovenstående indsatte udskrift fra Unwire.docx), at disse 3 køb er sket via SMS til 1415, de 2 er foretaget via App'en,

at Metro Service mener, at de købsforsøg der er foretaget ved afsendelse af SMS, ikke er fuldbyrdet, da der aldrig er returneret en bekræftelse fra klager,

at de købsforsøg, der er foretaget via App'en, er købsflowet blevet afbrudt, hvorfor der ikke er udstedt billet,

at jf. stewardens bemærkning på afgiften, blev købsflowet afbrudt da klager havde glemt koden, som er en selvvalgt kode, der vælges, når man beslutter at gemme sine kreditkortoplysninger i App'en,

at klager kunne have tastet sine kreditkortoplysninger på ny,

at klager ikke kan have været i tvivl om, at hun ikke havde modtaget en gyldig billet, inden hun steg ombord,

at det af informationsvæggene fremgår, at man kan benytte de gule opkaldspunkter, hvis man har behov for hjælp, og klager har ved ikke at have søgt information på de opsatte informationstavler og ved ikke at have kaldt op via opkaldspunkterne ikke udfoldet rimelige bestræbelser på at erhverve sig gyldig billet inden påstigning.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, og § 3, stk. 1 nr. 3 i lovbekendtgørelse nr. 686 af 27. maj. 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen.

Af lovens § 14 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08.september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbanen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også

ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.4 Refusion og ombytning

Rejsehjemmel kan kun refunderes eller ombyttes, hvis dette udtrykkeligt er fastsat for det enkelte produkt. I så fald skal original rejsehjemmel forevises og selskaberne kan opkræve gebyr. Mistet eller stjålet rejsehjemmel tilbagebetales ikke. Læs mere om refusion og ombytning på selskabernes hjemmesider. For så vidt angår indløsning af saldo på rejsekort, henvises til Rejsekort Kortbestemmelser på www.rejsekort.dk. Der gælder særlige regler for så vidt angår Hovedstadsområdet for refusion og indløsning af mobilprodukter. Disse fremgår i forbindelse med købet samt på selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens strekkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

*Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos Mo-
via, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af pe-
riodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage
efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg.
Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemmt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres pe-
riodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldig-
hedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspediti-
onsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en
eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT
sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af even-
tuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."*

Den konkrete sag

Det er et grundvilkår for rejse med kollektiv transport i Danmark, at passagerens billet er betalt, inden rejsen påbegyndes.

Ifølge Metroens rejseregler og de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet skal mobilbilletten være bestilt, bekræftet og modtaget inden påstigningen. Denne regel fremgår desuden i handelsbetingelserne i applikationen, som brugeren accepterer inden hvert køb ved aktivt at krydse af i boksen: "Jeg accepterer handelsbetingelserne".

Ankenævnet lægger til grund, at klageren i strid med rejsereglerne steg på metroen uden gyldig rejsehjemmel og kunne derfor i kontrolsituationen ikke fremvise gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften blev dermed pålagt med rette.

Klageren bestilte i tidsrummet 19:16-19:25 flere sms-billetter, en billet via applikation samt klippekort via applikation, men ingen af disse blev leveret til klagerens telefon, og klageren er ikke debiteret for billetterne eller klippekortet. Det kan efter de foreliggende oplysninger ikke antages, at der var fejl på mobilsystemet, idet der i samme tidsrum blev solgt og afleveret 371 billetter. Ankenævnet lægger derfor til grund, at årsagen til, at bestillingerne ikke blev gennemført, var, at klageren ikke bekræftede købene, således som det fremgår af de elektroniske logs.

Klageren har gjort gældende, at hun ikke modtog de bekræftelsesmails, som ifølge systemet blev sendt til hende. Klageren havde dog mulighed for at købe billet i en billetautomat på stationen. Udover billetautomater på stationen findes der også gule opkaldspunkter, som kan benyttes, såfremt passageren har brug for hjælp, hvilket klageren ikke benyttede.

Herefter findes der ikke at have foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

AFGØRELSE:

Metroselskabet v/Metro Service I/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævns vedtægterne § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klageren, tilbagebetales klagegebyret ikke jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvis.

Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt. Klageren henvises til at søge yderligere oplysninger om eventuel bistand i forbindelse med sagsanlæg på www.domstol.dk, www.Advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævnensformand