

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2016-0087
- Klageren:** XX
2720 Vanløse
- Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. grundet udløbet periodekort. Klageren gør gældende, at applikationen selv havde slået "automatisk fornyelse" fra.
- Parternes krav:** Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnformand, landsdommer Tine Vuust
Asta Ostrowski
Torben Steenberg
Bjarne Lindberg Bak
Alice Stærdahl Andersen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 7. marts 2017 truffet følgende:

FLERTALSAFGØRELSE

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

Klageren skal betale beløbet til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender et girokort til klageren.

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

- oOo -

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

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

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Omstændigheder i 2015:

Klageren havde et mobilperiodekort og var ifølge egne oplysninger tilmeldt "automatisk fornyelse". Når man er tilmeldt automatisk fornyelse, får man en påmindelse på sin telefon, 6 dage før periodekortet udløber. Man kan vælge at forny det med det samme eller vente til sidste gyldighedsdato. Kunden får hver dag frem til dagen før udløb af gyldighedsdatoen en erindrings-sms eller en "push-besked" om at åbne applikationen for at downloade periodekortet på telefonen.

Oversigt over klagerens køb af mobilperiodekort med og uden autofornyelse:

15.04.15 - 15.05.15	
18.05.15 - 17.06.15	
17.06.15 - 17.07.15	Autofornyet 13.06.15
17.07.15 - 16.08.15	Autofornyet 13.07.15
18.08.15 - 17.09.15	
17.09.15 - 17.10.15	Autofornyet 13.09.15
21.10.15 - 20.11.15	
27.11.15 - 27.12.15	
27.12.15 - 26.01.16	Autofornyet 23.12.15
26.01.16 - 25.02.16	Autofornyet 22.01.16
25.02.16 - 26.03.16	Autofornyet 20.02.16
29.03.16 - 28.04.16	
28.04.16 - 28.05.16	
28.05.16 - 27.06.16	
27.06.16 - 27.07.16	
08.08.16 - 07.09.16	

Klageren rejste den 18. august 2015 med metroen, og efter at metroen havde forladt Fasanvej st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Da hans mobilperiodekort var udløbet den 16. august 2015 og ikke fornyet, blev han klokken 17:43 pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for manglende gyldig billet.

Klageren anmodede den 7. september 2015 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at årsagen til, at periodekortet ikke var fornyet, skyldtes, at tjenesten "automatisk fornyelse" var blevet slået fra uden hans viden.

Metro Service fastholdt den 9. september 2015 kontrolafgiften med henvisning til, at ankefristen på 14 dage var overskredet med 7 dage.

Omstændigheder i 2016:

Klageren rejste igen den 29. marts 2016 med metroen og havde ifølge oversigten de seneste 3 måneder forinden været tilmeldt tjenesten "automatisk fornyelse" på sit mobilperiodekort. Efter at metroen havde forladt Nørreport st., var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klagerens periodekort var udløbet den 26. marts 2016, og der var ikke sket automatisk fornyelse. Da han ikke kunne fremvise et gyldigt periodekort eller billet, blev han kl. 19:02 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Han anmodede den 29. marts 2016 Metro Service om annullering af kontrolafgiften og anførte til støtte herfor, at han havde været tilmeldt automatisk fornyelse, men at funktionen i applikationen uden hans samtykke eller viden var blevet slået fra.

Metro Service fastholdt den 7. april 2016 kontrolafgiften. Forinden havde sagsbehandleren hos Metro Service sendt en forespørgsel til udbyderen Cell Point Mobile, som den 7. april 2016 oplyste, at de havde fundet en log, hvor kunden havde slået automatisk fornyelse fra den 13. marts 2016 og først havde tilmeldt sig tjenesten igen den 29. marts 2016.

Sagsbehandleren hos Metro Service anmodede ikke om yderligere dokumentation fra Nets og fastholdt den 7. april 2016 kontrolafgiften med henvisning til ovenstående.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Spørgsmål sendt til Metro:

”

- 1) Såfremt en kunde er tilmeldt autofornyelse, får kunden så en meddelelse om at kortet er fornyet?

Svar: Ja, kunden får en besked, når det er tid til at forny sit periodekort. Det sættes i gang 5 dage før udløb af periodekortet. Kunden skal åbne app'en for at hente det nye periodekort. Og det er det, der er lidt tricky, fordi periodekortet fornyes ikke, hvis man ikke åbner app'en i den periode på fem dage.

- 2) Såfremt kunden får en meddelelse, hvornår får kunden så denne? og i hvilke form? – på appen, på sms, mail mv.?

Svar: 6 dage før udløb får kunden en meddelelse om at forny sit periodekort. Det fås som push notifikation (hvis du er tilmeldt) eller sms, hvis kunden ikke er tilmeldt. Beskeden er: I morgen fornyes dit Mobilperiodekort automatisk. Automatisk fornyelse kan deaktiveres i app'en under Min profil > Indstillinger.

5 dage før udløb:

Dit periodekort er ved at blive autofornyet. Åbn app'en senest {ENDDATE} for at downloade det.

4 dage før udløb til dagen før sidste gyldighedsdag, dagligt:

Dit periodekort afventer download. Åbn app'en senest {ENDDATE} for at downloade det.

Sidste gyldighedsdato skriver vi:

Autofornyelse af dit periodekort med stamkortnummer {CONTROLNO} blev ikke gennemført, da det nye periodekort ikke blev downloadet inden udløb af det gamle. Mvh. DOT

Autofornyelse afbrydes dagen før sidste gyldighedsdato, så kunden har tid til at agere på, at autofornyelse er fejlet.

Eksempel på en push notifikation:



3) Hvordan lyder teksten i den pågældende meddelelse?

Svar: Se svar herover

4) Får kunden en meddelelse om, at der er gennemført betaling på kundens betalingskort? Og hvis ja, hvornår og hvordan får kunden denne?

Svar: Kunder får altid en kvittering, når de køber noget i app'en. Den får de på mail, når købet er gennemført dvs. når det nye periodekort er hentet/downloadet (det bliver det når kunden åbner app'en). Ved automatisk fornyelse fornyes periodekortet dagen efter udløb af det gamle, uanset ugedag.

5) Hvordan lyder den pågældende meddelelse?

Svar: Kvitteringsmail: (bemærk eksemplet herunder er en kvitteringsmail fra mit seneste køb, men ordlyden er den samme)

Tak for dit køb af DOT Mobilperiodekort Hovedstaden
Bemærk at denne kvittering ikke kan bruges som billet

Du har 02. november 2016 kl. 13:47 købt:
Periodekort Voksen - 2 zoner (01, 02)
Gyldig i perioden 02. november 2016 - 01. december 2016
Pris: 30 dage af 12,50 kr. i alt 375,00kr.
Pris inkl. alle omkostninger 375,00kr.

Ydelsen er momsfri.

Stamkortnummer:

Kortet er leveret til telefonnummer:

Betalingsoplysninger:

Der er 02. november 2016 trukket 375,00kr. på dit betalingskort

Transaktionsnr:

Ordrenummer:

Periodekortet kan tilbagebetales efter særlige regler. Se mere her.

Læs mere om rejsetidsgaranti

Har du spørgsmål kan du kontakte os:

DOT

Tlf. 70 15 70 00

Læs mere om periodekort

Med venlig hilsen

DOT - Din Offentlige Transport
CVR 25050053, DSB, Telegade 2, 2630 Taastrup

6) Det fremgår på hjemmesiden at " Du får en påmindelse på din telefon et par dage før dit kort udløber. Du kan vælge at forny det med det samme eller vente til senere.."
- Får alle kunder der ikke har automatisk fornyelse altid denne eller skal man tilmelde sig, og hvordan? – skal man ind i appen eller er det en påmindelse som kommer på sms mv.?

Svar: Det er kun kunder, der har tilmeldt sig 'Modtag påmindelser' (Det gør man i app'en i menuen under 'Min profil' → 'Indstillinger' → 'Modtag påmindelser'. Her kan kunden melde sig til og fra ved at sætte flueben i boksen. Kunden får pushnotifikation/SMS 3 dage inden periodekortets udløb og frem til sidste gyldighedsdato

7) Hvordan slår kunden autofornyelse fra? – Hvor mange trin skal man igennem?

Svar: Kunden skal vælge 'Menu' og klikke på 'Min profil' → 'Automatisk fornyelse' → (indtaste sit kodeord til betalingskortet – og log in) → fjerne fluebenet i 'Automatisk fornyelse'

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Vedrørende kontrolafgiften den 18. august 2015:

ALLE MEDLEMMER:

Ankenævnet bemærker indledningsvist, at ankenævnet kan behandle klagen, uanset at klageren ikke har fremsat indsigelser mod kontrolafgiften over for Metro Service inden udløbet af klagefristen.

Det er ankenævnets opfattelse, at klagesagsbehandlingen må sidestilles med den prøvelse, som fogedretten kan foretage, jf. lov om jernbaner § 14 om kontrolafgifter, hvorefter kontrolafgifter inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Efter denne lov er fristen for begæring om indbringelse af indsigelser om kravets berettigelse 4 uger fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning fra SKAT, der har modtaget sagen fra det pågældende trafikelskab med henblik på inddrivelse af en pålagt kontrolafgift.

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 18. august 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans periodekort var udløbet. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Ifølge oplysningerne fra Cell Point Mobile gemmes logs i 2-3 måneder, hvorefter de slettes. I disse logs vises, om der er sendt mail / sms til brugeren i forbindelse med, at autofornyelse slås fra, hvis der ikke er penge på brugerens konto til at forny periodekortet, eller hvis der er blevet tilknyttet et nyt Dankort. I det sidste tilfælde kan kortet ikke fornyes.

Klageren indgav først klage til ankenævnet 7 måneder efter, at han havde betalt kontrolafgiften. Herefter er det klagerens egen risiko, at det ikke på nuværende tidspunkt er muligt at fremskaffe logs fra det passerede.

Ankenævnet lægger til grund, som det fremgår af oversigten ovenfor, at periodekortet, som udløb den 16. august 2015 ikke var tilmeldt "automatisk fornyelse", og at dette enten var frameldt af klageren selv, eller skyldtes en af de ovennævnte omstændigheder, om hvilke klageren ville have modtaget e-mail eller sms.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet ikke belæg for at antage, at afmeldingen skyldtes en fejl i selve applikationen, og da klageren ikke af egen drift inden ombordstigning den 18. august 2015 havde sikret sig, at periodekortet var gyldigt, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Vedrørende kontrolafgiften den 29. marts 2016:

3 medlemmer (Tine Vuust, Bjarne Lindberg Bak og Alice Stærdahl) udtaler:

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 29. marts 2016 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, da hans periodekort var udløbet den 26. marts 2016. Kontrolafgiften blev hermed pålagt med rette.

Ifølge det oplyste får kunden ved autofornyelse en notifikation 6 dage før kortets udløb, og kunden vil få en ny notifikation hver dag, indtil dagen før sidste gyldighedsdato, med en påmindelse om at fortage et download af det nye periodekort. Først når der er foretaget download og hermed et køb, vil kunden modtage en kvitteringsmail på den e-mail-adresse, som kunden har oplyst.

Klageren har 16 gange foretaget køb af periodekort i applikation, og 6 af disse er sket med autofornyelse på forskellige tidspunkter afhængigt af, om der ville være en fordel ved at undlade at betale for nogle dage. Ankenævnet lægger derfor til grund, at klageren er en rutineret og aktiv bruger af applikationen, som i 10 perioder har været uden autofornyelse og har et indgående kendskab til proceduren ved at slå autofornyelse til og fra.

Det er videre oplyst, at når kunden enten slår autofornyelse til eller fra, sendes en e-mail til den e-mail-adresse, som kunden har oplyst.

Op til periodekortets udløb den 26. marts 2016 modtog klageren ikke notifikationer om, at han skulle huske at downloade sit periodekort, idet autofornyelse var frameldt den 13. marts 2016. Derfor foretog han heller ikke den aktive handling, som påkræves ved at åbne applikationen og foretage download af periodekortet. Ydermere modtog han heller ikke den kvitteringsmail, som i de foregående tre måneder, når han havde foretaget download af periodekortet, hvilket han burde have undret sig over og have reageret på.

De tre forrige autofornyelser var i øvrigt alle sket den 25. eller 26. i måneden, hvorfor klageren efter ankenævnets opfattelse burde have været særlig opmærksom på, om periodekortet var udløbet en af disse datoer i marts 2016.

På baggrund af det anførte er det vores opfattelse, at klageren selv og ikke Metro Service bærer ansvaret for, at hans periodekort ikke var blevet fornyet, inden han steg ombord på metroen den 29. marts 2016.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at kunne forevise gyldigt periodekort ved kontrollen, hvorfor ankenævnet finder, at der ikke er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

Vi finder det dog kritisabelt, at Metro Service under den indledende sagsbehandling ikke anmodede om de logs fra Nets, som kunne have dokumenteret, om der var sendt mail til klageren den 13. marts 2016 i forbindelse med, at autofornyelse fra slået fra.

2 medlemmer (Asta Ostrowski og Torben Steenberg) udtaler:

Metro Service begrundede sin fastholdelse af klagerens kontrolafgift i 2015 med, at han havde klaget til dem en uge efter klagefristen.

Ankenævnets sekretariat modtog først svar i nærværende klagesag fra Metro Service 3½ måned efter, at sekretariatet sendte sagen i høring hos dem.

I svaret fremgår det, at Cell Point Mobile kun gemmer logs og tilhørende aktiviteter i 2-3 måneder. Metro Service har citeret udtalelsen fra Cell Point Mobile, som de indhentede i forbindelse med klagerens klage over kontrolafgiften i marts 2016. I citatet står der:

”jeg har fundet en log hvor kunden har slået autofornyelse fra d. 13/3 og ikke har slået det til igen før den 29/3 kl. 19”

Sagsbehandleren anmodede ikke på dette tidspunkt om nærmere dokumentation i form af den omtalte log. Som følge af Metro Services sene besvarelse i ankenævns sagen kan Cell Point Mobile ikke fremlægge dokumentation for, at der blev sendt en e-mail til klageren med oplysning om, at autofornyelse var blevet slået fra den 13. marts 2016.

Klageren bestrider at have modtaget en sådan e-mail og at have slået autofornyelse fra. Herefter er det vores opfattelse, at det i den konkrete sag ikke kan lægges til grund, at klageren var vidende om, at autofornyelse var blevet slået fra den 13. marts 2016.

Da klageren de tre foregående måneder havde været tilmeldt autofornyelse og derfor havde modtaget erindringsbeskeder om at downloade periodekortet, finder vi, at han var berettiget til også i marts måned 2016 at regne med at ville modtage beskeder i god tid, inden periodekortet udløb.

Herefter var det undskyldeligt, at han den 26. marts 2016 steg om bord på metroen uden forinden at have undersøgt, om hans periodekort fortsat var gyldigt.

Vi finder derfor, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for at betale den pålagte kontrolafgift ved rejse uden gyldig rejsehjemmel.

Vi bemærker, at klageren har oplyst, at han den 24. april 2016 modtog en e-mail om, at autofornyelse på periodekortet, som udløb den 28. april 2016, var frmeldt uden at have gjort dette. Metro Service har ikke kommenteret på dette.

Der afsiges kendelse efter stemmeflertallet.

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.

Trafikselskaberne i Hovedstadsområdet har vedtaget fælles rejseregler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgår. Det anføres således bl.a., at passageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil peronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket rejsekort, skal betale en kontrolafgift på 750 kr.

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"I 2015 og ifm. [] får jeg et skriftligt svar om, at jeg har klaget for sent, hvilket jeg ikke kan forstå. I 2016 og ifm. [] klager jeg samme dag som afgift udstedes, men svaret får mig til at genåbne [] I svar omkring [] fremgår, at Cell Point oplyser, at jeg har slået automatisk fornyelse fra den 13. marts 2016 og at jeg først har tilmeldt mig igen 29. marts 2016.

- Første udfordring er, at jeg IKKE har slået automatisk fornyelse fra. Det er korrekt, at jeg først har slået til igen 29/3, men det er jo fordi, at jeg først ifm kontrol (som netop er 29/3) bliver opmærksom på, at mit kort ikke er blevet automatisk fornyet. Måed det samme fornyer jeg selvfølgelig

- Anden udfordring er, at der i skrivelse til mig af 7/4 ikke begrundes, afgiften fastholdes. Der anføres blot, at jeg har slået automatisk fornyelse fra, hvilket jeg ikke har gjort.

- Tredje udfordring er, at jeg har hørt fra andre kunder, at de også har oplevet, at automatisk fornyelse er blevet slået fra uden, at de har bedt om det, hvilket således for mig til at genåbne

- Fjerde udfordring er, at jeg søndag den 24/4 (!) modtager en mail fra, at automatisk fornyelse igen er blevet slået fra på mit abonnement. Igen - uden at jeg har bedt om det. Mailen er sendt til kl. 05:41. Jeg kan desværre ikke vedhæftede mailen på dette site, men eftersender den gerne, såfremt I oplyser en mail, hvor jeg kan sende den til

- Femte udfordring er, at der vedr. ikke anføres en reel begrundelse, men blot henvises til hvad en underleverandør udtaler. Dvs. der begrundes ikke, men henviser blot og så opkræves jeg et gebyr på kr 160 for at få en begrundelse.

Jeg vil opnå:

A) en tilbagebetaling af 750,- for kontrolafgift: og

B) en annullering af kontrolafgift samt

C) en tilbagebetaling af klageafgift til abtm på kr. 160

D) fyldestgørende svar på følgende spørgsmål:

D1) Hvordan kan det konkret og teknisk dokumenteres, at jeg selv har slået automatisk fornyelse fra ifm. begge kontrolafgifter?

D2) Hvor mange andre henvendelser er der i hhv. 2015 og 2016 modtaget på at automatisk fornyelse er blevet slået fra?

D3) hvorfor sendes jeg en mail den 24/4 kl 05:41 omkring at automatisk fornyelse er blevet annulleret, når jeg ikke har bedt om det? |

D4) præcist hvilken teknisk "trigger" forårsager, pkt. D3

D5) med hvilken begrundelse menes at kunne opkræve et gebyr på kr. 160 kr. for at jeg skal have lov til at anke en klage, som i første omgang ikke har begrundet udover en henvisning til at "en underleverandør oplyser"? "

Indklagede anfører følgende:

"Indledningsvis skal det fastslå, at det altid er passagerens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, inden rejse påbegyndes. Den gyldige rejsehjemmel skal kunne forevises på forlangende. Kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at der udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-.

Af de fælles rejseregler - <http://www.dinoffentligetransport.dk/media/2392/faelles-rejseregler-2016-08-08.pdf> - fremgår det blandt andet under pkt. **2.6 Kontrolafgift:**

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.

I relation til kontrolafgift anfører klager, at autofornyelse af hans periodekort har været slået fra – uden hans vidende - hvilket var årsagen til, at han ikke kunne fremvise gyldigt kort, da han blev billetteret den 29. marts 2016.

Sagen har i forbindelse med den oprettede klagesag været sendt til udtalelse hos Cell-Point, som har sendt følgende svar:

"Når kunderne downloader App'en er automatisk fornyelse som standard slået fra. Når brugeren slår automatisk fornyelse til eller fra, bliver der sendt en meddelelse om dette til brugerens angivne email adresse.

Vores systemer "logger" og gemmer disse "aktiviteter" over en 2-3 måneders periode hvorefter de automatisk bliver slettet i vores systemer. I disse logs kan man se dato, tid, samt hvilken email der er sendt til.

Når et periodekort er udløbet kan dette ses i Appen på mobile telefonen. Dette vises ved at "farven" er ændret. Dette betyder, at man har mulighed for, at se om Periodekortet er gældende således at der kan tages højde for dette inden rejsen.

Vedr. dit spørgsmål:

""Jeg er bekendt med, at hvis en kunde har fået fx nyt Dankort, så kan der ikke fornyes automatisk, og jeg mener også at vide, at hvis der ikke er penge på kundens konto når I reserverer beløbet (i god tid inden fornyelsen?), så kan der heller ikke fornyes automatisk. Men er det så noget kunden får en besked om? Og er det hvad der er sket for denne kunde mon???? Det er meget vigtigt, at jeg får opklaret årsagen til at denne konkrete kunde ikke er blevet fornyet til tiden.""

Er svarene følgende:

- Det er korrekt, at ved nyt Dankort kommer der ikke automatisk fornyelse.*
- Det er korrekt, at hvis der ikke er penge på kundens konto så kommer der ikke automatisk fornyelse. Dette får kunden ikke en mail omkring men modtager en SMS om dette.*

Vedr. sagen.

Da vi ikke gemmer log og tilhørende aktiviteter mere end 2-3 måneder kan vi ikke gå tilbage og se hvad der tidligere er sket. Derfor har vi ikke mulighed for at kommenterer detaljeret på dette.

Ifgl. vores opfattelse har der ikke være de store drift forstyrrelser på vores systemer som kunne have indflydelse på denne sag".

Ved gennemgang af sagen har vi noteret os, at den mailadresse klager har benyttet i forbindelse med sin henvendelse til ankenævnet, ikke er tilsvarende den, der er noteret hos CellPoint – om dette har nogen indflydelse på sagen, ved vi af gode grunde ikke.

Vi har ikke kunnet få bekræftet, at der skulle have været tale om en fejl – tværtimod anfører Cell-Point, at klager selv har fravalgt autofornyelse. Vi har også noteret os, at klager ikke efterfølgende har tilknyttet autofornyelse på sit mobilperiodekort.

Efter at have gennemgået historikken over klagers køb af periodekort, kan vi se, at der kun er sket autofornyelse 6 gange ud af de i alt 16 foretagne køb.

Nedenfor er indsat denne historik:

15.04.15 - 15.05.15	
18.05.15 - 17.06.15	
17.06.15 - 17.07.15	Autofornyet 13.06.15
17.07.15 - 16.08.15	Autofornyet 13.07.15
18.08.15 - 17.09.15	
17.09.15 - 17.10.15	Autofornyet 13.09.15
21.10.15 - 20.11.15	
27.11.15 - 27.12.15	
27.12.15 - 26.01.16	Autofornyet 23.12.15
26.01.16 - 25.02.16	Autofornyet 22.01.16
25.02.16 - 26.03.16	Autofornyet 20.02.16
29.03.16 - 28.04.16	
28.04.16 - 28.05.16	
28.05.16 - 27.06.16	
27.06.16 - 27.07.16	
08.08.16 - 07.09.16	

Klager har i sin klage anført, at han også ønsker kontrolafgift medtaget under denne klage, idet han har **"hørt fra andre kunder at automatisk fornyelse er blevet slået fra uden, at de har bedt om det"** – dog havde klager iflg. ovenstående historik, ikke mobilperiodekort på daværende tidspunkt. Som det fremgår af vedhæftede historik, er første kort gyldigt fra 15. april 2015.

Kontrolafgiften blev fastholdt, idet ankefristen var overskredet med ca. 1 uge. Klager har godt nok i sin henvendelse til os anført, at grunden til den sene anke skyldes ferie, men vi har i vores vurdering medtaget det faktum, at klager ved billetteringen var på vej mod Vanløse (hvor han bor). Havde han været på vej i retning mod lufthavnen, kunne dette have indikeret, at han var på vej på ferie til udlandet. Vi vurderer således, at klager har haft mulighed for at kontakte os, ved en reklamation foretaget via vores hjemmeside, hvorefter ankefristen kunne være blevet udskudt 1 uge, til han havde mulighed for at henvende sig skriftligt.

Af kontrolafgiften fremgår informationerne om, hvordan der kan ankes samt information om anke- og betalingsfristen, som er på 14 dage. "

Reg.nr. L	Kontor..	INDBETALINGSKORT											
<p>Betaling af kontrolafgift Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.</p> <p>Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er givet skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævende betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.</p> <p>Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 20 15 16 15</p>		<p>Kan betales i pengeinstit ut og på posthuse</p> <p>Kreditnummer og beløbsudlæger 85 61 16 15</p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk</p> <p>Underskrift ved overførsel fra konto</p>											
Kroner	Dre	Betalingsdato											
00													
Til maskinel aflysning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt. FIK 751 (00,14) 700-910651													
+71<000000065160145 +85611615<													
Kontrolafgiftsnr.: 00651601-45  													
<table border="1"> <tr> <td> <table border="1"> <tr> <th> Dag</th> <th> Måned</th> <th> År</th> <th> K.</th> <th> Steward ID</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table> </td> <td> <p>Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden</p> <p>Indbetales navn og adresse</p> <p>Fra</p> <p>Til</p> <p>Årsag</p> <p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billeten gælder kun til en enkelt udført rejse med metro til den destinationestafet, som den rejserer har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrudelse.</p> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p> </td> </tr> </table>	<table border="1"> <tr> <th> Dag</th> <th> Måned</th> <th> År</th> <th> K.</th> <th> Steward ID</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Dag	Måned	År	K.	Steward ID						<p>Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden</p> <p>Indbetales navn og adresse</p> <p>Fra</p> <p>Til</p> <p>Årsag</p> <p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billeten gælder kun til en enkelt udført rejse med metro til den destinationestafet, som den rejserer har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrudelse.</p> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>	<p>Kroner</p> <p>Dre</p> <p>lalt 00</p> <p>Kreditnummer 85 61 16 15 Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S www.m.dk</p> <p></p> <p>Gebyr for indbetaling betales kontant</p>
<table border="1"> <tr> <th> Dag</th> <th> Måned</th> <th> År</th> <th> K.</th> <th> Steward ID</th> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	Dag	Måned	År	K.	Steward ID						<p>Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden</p> <p>Indbetales navn og adresse</p> <p>Fra</p> <p>Til</p> <p>Årsag</p> <p>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Billeten gælder kun til en enkelt udført rejse med metro til den destinationestafet, som den rejserer har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke rejseafbrudelse.</p> <p>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden. Betalings- og ankefrist 14 dage. Please read the important information on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.</p>		
Dag	Måned	År	K.	Steward ID									

Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne 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 legitimtion med foto.

Stewarden skal, hvis det ønskes, give dig en fyldstgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har artdelt at have gyldig rejseføjernmel, eller om det var en for-glemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagshandling sker kun hos Metro Kundeservice ved rettidig skriftlig henvendelse.

Stewarden oplyser ikke navn

At henryk til vores medarbejders sikkerhed skal ste-warden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres bil-etkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewarden ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har mod-taget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kunderservice senest **14 dage** efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

For befording gælder i øvrigt rejsebestemmelserne i de latliss rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på www.danroffentligetransport.dk. Et eksempel af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsedokumentet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedrættes ved fremsendelse via www.m.dk.

Har du mobilperiodekort, bedes du ved henvendelsen oplyse det mobiltelefonnummer, kortet er registreret på samt anføre, at der er tale om et mobilperiodekort.

Payment of fare evasion ticket

The issued amount must be paid within **14 days** of the issuance of the fare evasion ticket. This payment slip is needed for payment, which can take place in either a post office, a bank or alternatively via internet banking. **Written** complaints about the ticket must be in the hands of Metro Customer Services within **14 days** from the issuance.

Complaint form is available on www.m.dk

For payment from abroad: IBAN: DK432000750225143
SWIFT: NDEADK9K
Reg.nr. 2191
Konto 0756 225 143

Nordes Bank Danmark A/S
Vesterbrogade 6, Box 850, 0900 København C
For further information we refer to: www.publictransport.dk

Betaling af kontrolafgift

Det skyldige beløb skal betales inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden **14 dage** efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.

Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden.
Betalings- og ankefrist 14 dage.

Please read the important information on the back of this ticket.

Payment or a written complaint is due within 14 days.

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest **14 dage** efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse via www.m.dk

Det skal anføres, at kontrolafgift er betalt og lukket i vores system den 30. september 2015.

På baggrund af ovenstående anser vi begge kontrolafgifter udstedt på korrekt grundlag, idet klager ikke på forlangende kunne forevise gyldig rejsehjemmel ved billettering, hvorfor vi fastholder vort krav.

Som nævnt i indledningen er det passagerens eget ansvar – inden påstigning – at sikre sig, at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende.

Hertil har klager anført at:

”Se venligst mine kommentarer nedenfor med **rød**.

- Det er korrekt, at ved nyt Dankort kommer der ikke automatisk fornyelse.
- Det er korrekt, at hvis der ikke er penge på kundens konto så kommer der ikke automatisk fornyelse. Dette får kunden ikke en mail omkring men modtager en SMS om dette.

Vedr. sagen.

Da vi ikke gemmer log og tilhørende aktiviteter mere end 2-3 måneder kan vi ikke gå tilbage og se hvad der tidligere er sket. Derfor har vi ikke mulighed for at kommenterer detaljeret på dette. **Fint, men hvordan dokumenteres det så?**

Ved gennemgang af sagen har vi noteret os, at den mailadresse klager har benyttet i forbindelse med sin henvendelse til ankenævnet, ikke er tilsvarende den, der er noteret hos CellPoint – om dette har nogen indflydelse på sagen, ved vi af gode grunde ikke. **Jeg læser normalt mails på alle mine mailadresser!**

Vi har ikke kunnet få bekræftet, at der skulle have været tale om en fejl – tværtimod anfører CellPoint, at klager selv har fravalgt autofornyelse. Vi har også noteret os, at klager ikke efterfølgende har tilknyttet autofornyelse på sit mobilperiodekort. **Jeg skriver jo netop, at jeg ikke erindrer at have slået det fra!**

Kontrolafgiften blev fastholdt, idet ankefristen var overskredet med ca. 1 uge. Klager har godt nok i sin henvendelse til os anført, at grunden til den sene anke skyldes ferie, men vi har i vores vurdering medtaget det faktum, at klager ved billetteringen var på vej mod Vanløse (hvor han bor). Havde han været på vej i retning mod lufthavnen, kunne dette have indikeret, at han var på vej på ferie til udlandet. **Betyder det, at Metroservice ville acceptere klagen, såfremt "de vurderede, at jeg havde været på ferie"?** Og betragter Metroservice kun ferie, der afgår fra lufthavnen som ferie? **Altså: hvis jeg ikke er på min hjemmeadresse, kan jeg jo ikke modtage post. Uanset om det er i udlandet eller hvor det nu er.** Vi vurderer således, at klager har haft mulighed for at kontakte os, ved en reklamation foretaget via vores hjemmeside, hvorefter ankefristen kunne være blevet udskudt 1 uge, til han havde mulighed for at henvende sig skriftligt.

Hertil har indklagede anført følgende:

I forhold til [første] kontrolafgift er historikken som følger:

18.08.15	Afgift udstedes
07.09.15	Afgift ankes
09.09.15	Afgift fastholdes
30.09.15	Afgift betales

Det ville således ikke være muligt at indhente eventuel historik i forhold til denne sag, da klager først kontakter Ankenævnet i april 2016.

Som tidligere nævnt i vort svar af 19. august 2016, gemmes log over de pågældende aktiviteter kun 2-3 måneder, hvor efter de slettes, hvorfor en dokumentation ikke vil kunne frembringes – jf. klagers kommentarer i hans mail af 11. september 2016: "**Fint, men hvordan dokumenteres det så?**"

Forholdene vedrørende kontrolafgift kan som nævnt ovenfor ikke dokumenteres/bekræftes af leverandøren.

Forholdene vedrørende kontrolafgift blev undersøgt af os ved henvendelse til leverandøren allerede den 5. april 2016 i forbindelse med sagsbehandlingen - her var tilbagemeldingen vi fik 7. april 2016:

Jeg har fundet en log hvor kunden har slået autofornyelse fra d. 13/3 og ikke har slået det til igen før den 29/3 kl 19.
Kundens tidligere kort udløb d 26/3 og der burde derfor have været sendt pre renew notifikation ud den 21/3 hvis autofornyelse var slået til, det er ikke sket.

Det kan noteres, at vi allerede primo 2016 ændrede procedure i forhold til fastholdelse alene på baggrund af ankefristen i de tilfælde, hvor en for sent modtaget anke skyldes ferie, og hvor det kunne/kan godtgøres, dels at kunden har haft/har gyldig rejsehjemmel (personligt) på billetteringstidspunktet og det samtidigt kunne godtgøres, at kunden havde været forhindret i at anke indenfor ankefristen grundet eksempelvis udenlandsrejse (dokumentation i form af flybillet etc.), og hvor anken i øvrigt tilgik/tilgår os indenfor rimelig tid – medtages disse informationer ved den samlede vurdering af en eventuel anke udover de anførte 14 dage.

Klagers øvrige kommentarer har vi ikke yderligere til, idet vi opfatter dem som allerede oplyste/beskrevet og dermed selvforklarende. ”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnshoved