

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2018-0125
- Klageren:** XX
2000 Frederiksberg
- Indklagede:
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
21 26 38 34
- Klagen vedrører:** Tre kontrolafgifter på hver 750 kr. og 6 rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 2.850 kr. Ifølge klageren har han sendt indsigelser pr. e-mail til Metro Service uden at modtage svar.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgifterne eller sekundært, at disse bliver nedsat, samt at nævnet tager stilling til, hvorvidt det er rimeligt, at trafikskabs foretrukne kommunikationsform er mails, mens man som kunde ikke kan få lov at sende mails til dem. Indklagede fastholder kontrolafgifterne og rykkergebyrerne.
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust
Torben Steenberg (2 stemmer)
Asra Stinus
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 6. marts 2019 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af de tre kontrolafgifter på i alt 2.250 kr. samt rykkergebyrer på i alt 600 kr.

Beløbet skal betales til Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

- oOo -

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

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

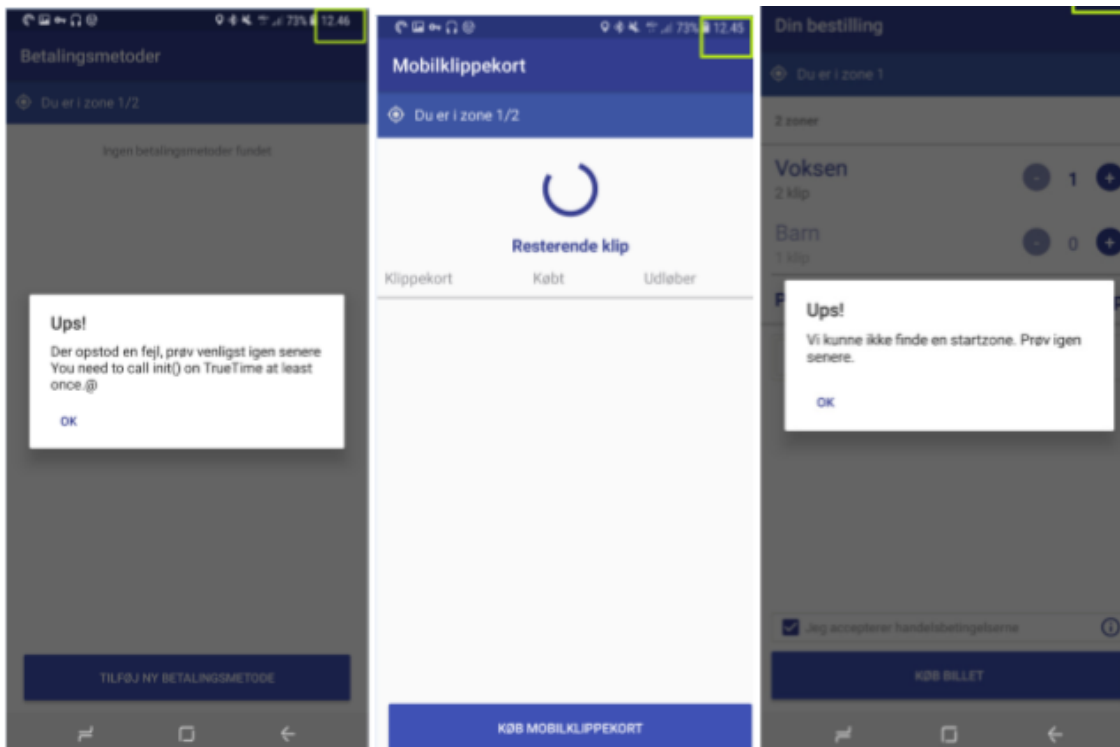
Klageren skulle den 20. oktober 2017 rejse med metroen fra Christianshavn st. til Islands Brygge st. På strækningen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da han havde glemt sit månedskort og ikke kunne forevise anden gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Herefter benævnt kontrolafgift nr. 1.

Den 24. oktober 2017 rejste klageren igen med metroen. Denne gang skulle han rejse fra Frederiksberg st. til Christianshavn st., men da han ikke havde sit gyldige månedskort med, valgte han at købe en mobilbillet i app'en. Ifølge klageren havde han netop trykket "køb", da han gik ind i metroen.

Umiddelbart efter påstigning var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Ifølge klageren var der en fejl på app'en, der medførte, at hans billet ikke kunne vises, og appen endte med at melde fejl. Klager kunne derfor ikke forevise en gyldig rejsehjemmel, og han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Herefter benævnt kontrolafgift nr. 2.

Klageren anmodede den 3. december 2017 Metro Service om at annullere kontrolafgift nr. 1 og 2 med henvisning til, at han havde trykket "køb" i appen inden påstigning, at der var en fejl på appen, samt at han var i god tro og ikke forsøgte at snyde.

Klageren medsendte følgende screenshot, der viser fejlmeldingen i appen:



Metro Service svarede klageren den 4. december 2017, at de ville viderebehandle sagen, hvis han indsendte en kopi af sit pendlerkort. De bad endvidere klageren om at oplyse sit mobilnummer inden 10 dage, da de ellers uden viderebehandling af sagen, ville fastholde kontrolafgifterne. Samtlige afgørelser pr. mail sendes fra en no-reply-mailadresse og har følgende standardformulering:

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Læs eventuelt mere om Anl

Har vi ikke senest tre uger fra dags dato fået skriftligt bekræftet fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, at du er gået videre med

Med venlig hilsen/Best regards

Michelle
Kundeservice/Customer Service

Metro Service

An ATM (Azienda Trasporti Milanese) and AnsaldoSTS company

T: + 45 70151615

W: m.dk

Følg os på Twitter [@MetroenKBH](https://twitter.com/MetroenKBH)

Denne e-mail kan ikke besvares. Kontakt os via m.dk - You cannot reply to this e-mail. Please contact us on m.dk.

Disclaimer: This message (including any attachments) contains confidential information for a specific individual and purpose, and is protected distribution of this message, or taking of any action based on it, is strictly prohibited.



Please consider the environment before printing this e-mail. Thank you.

Ifølge klageren oplyste han sit mobilnummer i en svarmail til Metro Service den 6. december 2017 og oplyste her samtidig, at han ikke havde sit pendlerkort, hvilket netop var årsagen til kontrolafgiften. Ifølge klageren modtog han ikke svar herpå fra Metro Service.

Den 3. januar 2018 skulle klageren rejse med metroen til Sydhavnen og tog den foreslåede rute på Rejseplanen, hvoraf fremgik, at han skulle tage metroen til Bella Centret st. for at skifte til bus 4A.

På strækningen mellem Sundby st. og Bella Centret st., der begge ligger i zone 3, var der kontrol af klagerens rejsehjemmel. Klageren fremviste et periodekort, der alene var gyldigt til zone 1 og zone 2 og blev derfor kl. 17:44 pålagt endnu en kontrolafgift. Herefter benævnt kontrolafgift nr. 3.

På kontrolafgifterne står følgende anført om kontakt til Metro Service:

| | |
|---|--|
| <p>Stewarden oplyser ikke navn Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol, men kan på forlangende fremvise Metro-ID. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage skriftligt til Metro Kundeservice.</p> <p>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:</p> <p>Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S - eller ved henvendelse via www.m.dk</p> | <p>Payr The i issu need post Writt hand the it Com</p> <p>For p</p> <p>Nord Vesti For f</p> |
|---|--|

Den 22. januar 2018 anmodede klageren Metro Service om at annullere kontrolafgift nr. 3 med henvisning til, at han tog den rute, som rejseplanen foreslog, at han ikke var vant til at tage den pågældende rute, at der ikke noget sted på rejseplanen stod, at han skulle have en billet til tre zoner, at han var i god tro og ikke forsøgte at snyde, at han havde gyldig billet til zone 1 og 2, og at han var overbevist om, at hans arbejdsplads og morens hjem, hvorimellem han skulle rejse, begge var beliggende inden for disse zoner.

Metro Service fastholdt den 25. januar 2018 kontrolafgift nr. 3 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, at klageren ikke havde en gyldig billet ved kontrollen, idet han befandt sig i zone 3, og hans periodekort alene var gyldigt til zone 1 og 2, at der på alle metroens perroner er opsat zone- og linjekort, der viser zoneinddelingen for de enkelte stationer, samt at der på Rejseplanen er information om, hvilke zoner der gennemkøres på den pågældende strækning:

Priser

Priser for:
Emil Holms Kanal 20, 2300 København S, Københavns Komm - Stubbøllevej 2, 2450
København SV, Københavns Kommune 25.01.2018 10:17

| | Standard billet | | Første klasse | |
|------------|---------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|
| | Rejsekort | Enkeltbillet | Mobilklippekort | Pendlerkort |
| Voksen | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input checked="" type="radio"/> 24,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Barn | <input type="radio"/> 7,50 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 197,55 kr. |
| Pensionist | <input type="radio"/> 15,00 kr. | - | - | - |
| Ung | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | - |
| Handicap | <input type="radio"/> 7,50 kr. | - | - | - |
| Cykel | <input type="radio"/> 13,00 kr. | - | - | - |

Enkeltbillet, Voksen
 Pris: **24,00 kr.**
 Prisen er beregnet for: **2 zoner**
 Du rejser gennem zone: **DOT 003, 002**

Køb billet

! Se kort over de zoner, du rejser igennem.
 Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
 Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.
 DSB Orange: Læs her om du kan bruge DSB Orange.

Klageren henvendte sig til Metro Service den 5. marts 2018 og anførte, at han ikke havde modtaget svar fra dem angående indsigelserne mod kontrolafgifterne, men alene havde modtaget nye regninger.

Metro Service besvarede klagerens henvendelse den 6. marts 2018 og oplyste, at afgørelsen vedrørende anke af kontrolafgift 1 og 2 var besvaret den 4. december 2017, og anken vedrørende kontrolafgift nr. 3 var besvaret den 25. januar 2018.

Klageren henvendte sig igen til Metro Service den 25. maj 2018 og anmodede på ny om, at alle tre kontrolafgifter blev annulleret eller evt. nedsat til et symbolsk beløb. Desuden anmodede han om, at alle rykkergebyrer blev annulleret og henviste til, at han alle gangene havde svaret på Metro Services henvendelser, men at selskabet ikke havde svaret på hans.

Metro Service besvarede klagerens henvendelse den 25. maj 2018 og oplyste, at de ikke havde modtaget klagerens henvendelser, som ifølge klageren var sendt pr. mail den 6. december 2017, 7. februar 2018 samt den 5. marts 2018. Metro Service anførte videre, at de i alle deres mails havde gjort ham opmærksom på, at man ikke kan besvare selskabets mails, men i stedet skal anvende kontaktformularen, der henvises til.

Metro Service fastholdt den 7. juni 2018 alle kontrolafgifterne og rykkergebyrerne med henvisning til, at det er klageres eget ansvar at kunne modtage mails på den mailadresse, han oplyser, samt at han var gjort opmærksom på, at han ikke kunne kontakte Metro Service via e-mail.

Der er fremsendt rykkerskrivelser den 15. november 2017 (2 stk.), 2. januar 2018 (2 stk.), den 1. marts 2018 (1 stk.) og 10. april 2018 (1 stk.).

Klageren henvendte sig på ny til Metro Service den 13. juni 2018 og anmodede om, at afgifterne blev nedsat. Klager henviste til, at de to første kontrolafgifter var givet, mens han havde et gyldigt månedskort, og at han tidligere havde fået nedsat kontrolafgiften til 100 kr. i lignende situationer. Klager foreslog herefter Metro Service, at han kunne betale 100 kr. for hver af de første to kontrolafgifter og fuld pris for kontrolafgift nr. 3.

Metro Service afslog klagerens forslag den 15. juni 2018.

Klager har yderligere overfor ankenævnet gjort gældende, at det virker forkert, at Metro Service ikke svarer på mails, når deres egen kommunikationsform netop er mail, at det er mærkeligt, at man har mulighed for at besvare mails fra Metro Service, og at det ikke er en "noreply"-mail-adresse, at mailen, som klageren har sendt sine svar på, hedder "kundeservice@metroservice.dk" hvilket lægger op til, at man ifølge ordlyden skulle tro, at det er kundeservice man skriver til, samt at han ikke har modtaget hverken autosvar eller anden mail, hvori det fremgår, at Metro Service ikke læser deres mails. Årsagen til dette er, at han er journalist og derfor skriver mange mails til offentlige institutioner og virksomheder, hvorfor autosvar automatisk sorteres ud af hans indbakke og markeres som læst.

Metro Service gør overfor ankenævnet gældende, at klageren er klar over, at han ikke kan kommunikere med dem via mailadressen men skal anvende kontaktformularen, hvilket fremgår af klagerens henvendelse via formularen den 3. december 2017:



Metro Service gør endvidere gældende, at alle selskabets svar er blevet sendt til en mailadresse, som klageren selv har oplyst i sine henvendelser, samt at kontaktformularen skal anvendes for at sikre brugerne den mest hensigtsmæssige sagsbehandling, og at det ikke er selskabets ansvar om klageren vælger at læse hele selskabets autosvar, og at klageren har valgt at hans mail automatisk skal frasortere autosvar.

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Nævnet bemærker indledningsvist vedrørende samtlige rykkergebyrer, at Metro Service siden 2013 har anvendt et system for håndtering af klager, hvorefter man skal indtaste i en særlig kontaktformular, idet Metro Service anvender en noreply-mailadresse ved deres mailsvar. Hvis man sender en mail til den pågældende mailadresse, modtager man et autosvar, hvori det klart fremgår, at al henvendelse til Metro Service skal ske via kontaktformularen.

Den omstændighed, at klageren ikke har modtaget eller læst Metro Services autosvar, beroede således på det forhold, at klageren selv har valgt at få frasorteret autosvar i sin indbakke.

Vedrørende kontrolafgift nr. 1

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 20. oktober 2017 ikke forevise sit periodekort, hvorfor kontrolafgift nr. 1 blev pålagt med rette.

Klageren har ikke efter anmodning fra Metro Service været i stand til at fremsende en kopi af sit periodekort, hvorfor Metro Service er berettiget til ikke at nedskrive kontrolafgiften.

Det bemærkes, at det ikke er en betingelse for at pålægge en kontrolafgift, at passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

For så vidt angår rykkergebyrerne på i alt 200 kr., som blev pålagt 15. november 2017 og 2. januar 2018, er Metro Service berettiget til at fastholde disse. Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at fristen for indsigelse mod kontrolafgiften var fastsat til den 3. november 2017, og at klageren først henvendte sig til Metro Service via kontaktformularen den 3. december 2017. Efter klagerens første henvendelse hørte Metro Service ikke yderligere fra klageren før den 25. maj 2018, hvorfor rykkergebyr nr. 2 også er berettiget.

Vedrørende kontrolafgift nr. 2

Klageren kunne ved kontrollen i metroen den 24. oktober 2017 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, fordi mobilbilletten ikke blev modtaget på telefonen inden påstigning, hvilket er en betingelse i rejsereglerne. Herefter blev kontrolafgift nr. 2 pålagt med rette.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling for rejsen, og da dette er et område med mulighed for omgåelse af reglerne om at betale for sin rejsehjemmel, er det ankenævnets opfattelse, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

For så vidt angår rykkergebyrerne på i alt 200 kr., er Metro Service berettiget til at opretholde disse, idet ankenævnet henviser til begrundelsen som ved rykkergebyrerne i kontrolafgift nr. 1.

Vedrørende kontrolafgift nr. 3

Ved kontrollen i metroen d. 3. januar 2018 fremviste klageren et mobilt erhvervskort gældende for zone 1 og 2. Klageren befandt sig ved kontrollen i zone 3, og da han således ikke havde gyldig billet til denne zone, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Et periodekort er et rabatteret produkt, der til gengæld alene er gyldig i de specifikke zoner, som fremgår af kortet, og som kortholderen selv har bestilt, men ikke til det *antal* zoner, som fremgår af kortet. Klagerens kort var derfor ikke gyldigt i 2 vilkårlige zoner men alene i zonerne 01 og 02.

Pligten til at betale kontrolafgift er ikke betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig fuld betaling for rejsen, og ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlig omstændigheder, at klageren skal fritages for kontrolafgiften.

For så vidt angår rykkergebyrerne på i alt 200 kr., som blev pålagt 1. marts 2018 og den 10. april 2018, er Metro Service berettiget til at fastholde disse. Ankenævnet har ved afgørelsen lagt vægt på, at klageren på trods af Metro Services afgørelse af 25. januar 2018 ikke betalte kontrolafgiften eller indbragte sagen for ankenævnet inden udløbet af betalings- og indsigelsesfristen.

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 og opdateret 1. november 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 på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Lov om renter ved forsinket betaling:

”§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr).

Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse. Har skyldneren inden for en sammenhængende periode til stadighed været i restance vedrørende samme skyldforhold, kan der uanset 1. pkt. højst kræves rykkergebyr for 3 skrivelser vedrørende restancerne i den pågældende periode. Der kan kun kræves gebyr for rykkerskrivelser, som er sendt med mindst 10 dages mellemrum.

Stk. 3. Der kan kræves et inkassogebyr på højst 100 kr.

Stk. 4. Reglerne i stk. 1-3 kan ikke fraviges til skade for skyldneren ved aftale, hvis der er tale om en fordring i henhold til en aftale som nævnt i § 7, stk. 1. I andre tilfælde kan reglerne i stk. 1-3 fraviges ved aftale eller handelsbrug eller anden sædvane i det omfang, som følger af § 9 a, stk. 1 og stk. 2, 1. pkt.”

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Basalt set så handler hele denne sag om, at jeg igen og igen har skrevet til Metroselskabet for at få behandlet mine indsigelser mod bøderne, men er blevet mødt af en mur af tavshed. Deres procedure for at behandle henvendelser er at sende en mail, hvor de udbeder yderligere oplysninger, og når man så svarer på den mail, så sker der ikke en skid. Det viser sig, at de har en politik om ikke at svare på mail, hvilket virker helt skørt, når nu deres egen kommunikationsform er netop mails.

Det interessante er, at min svarmail rent faktisk, når frem til metroselskabet. For når man trykker svar på deres mail, så er det for det første ikke en "noreply"-mailadresse. Man skriver rent faktisk tilbage til kundeservice@metroservice.dk, hvilket for mig virker som en mail hvorpå, der vil blive ydet kundeservice. (Åbenbart en naiv tanke.)

Men hvis nu den e-mailadresse ikke eksisterede, og min mail blev afvist, som det er normalt med 'noreply'-mailadresser, eller hvis jeg taster en adresse forkert, så ville jeg med det samme få en fejlmeddelelse. Men det sker ikke. I stedet har de valgt den utroligt morsomme konstruktion, at de rent faktisk modtager ens mail for derefter at nægte at læse eller besvare den.

Metroselskabet siger, at de advarer en på to måder:

1. De sender et autosvar.
2. Det står i mails fra dem.

Ingen af de to ting er af ret naturlige årsager kommet frem til mig. Lad mig forklare:

Jeg er journalist og skriver derfor rigtig mange mails i løbet af en dag - herunder til offentlige institutioner og virksomheder. Og for at holde styr på mine mails, så bliver autosvar automatisk sorteret ud af min indbakke og markeret som læst. Ligesom nyhedsbreve og reklamemails har hver deres undermappe. Jeg har til dato aldrig oplevet, at det skulle være et problem, at autosvar bliver arkiveret lodret, fordi indholdet altid er: ”Vi vender tilbage på din mail”. Altså indtil nu.

Desuden kan jeg ikke umiddelbart se deres besked om, at de ikke svarer på mail, når jeg læser en mail fra dem. Umiddelbart er deres e-mail-signatur nemlig gemt under teksten ”Vis citeret tekst”. Og jeg har ikke åbnet den information før en kundeservicemedarbejder insisterede på, at de altså havde skrevet på mail, at de ikke svarer på mail.

Og så vil jeg bare sådan ud fra et helt generelt kommunikativt perspektiv sige, at selv hvis det ikke var gemt under ”Vis citeret tekst”, så er informationen gemt aldeles godt væk. Deres signatur er nemlig bygget op som følger:

Høflighedshilsen

Kundeservicemedarbejderens navn

Vedkommendes arbejdssted

Logo

Information om firmaets ejerforhold

Telefonnummer

Webadresse

Følg os på twitter

Vi svarer ikke på din mail

Der kan være fortrolige oplysninger i denne mail, derfor er der en hel masse, du ikke bør gøre

Overvej at lade være at printe for miljøets skyld

Er det sådan en moderne virksomhed yder klar og tydelig kundeservice? Nej, det er sådan, man gemmer vigtige informationer væk i et dokument for derefter at kunne sige: Det har vi da skrevet til dig.

Jeg har en række bilag, som viser, hvordan deres footer ser ud på min computer og mobil, når jeg ser deres mails. Og at informationen om, at de ikke svarer på mails er skjult. Jeg kan ikke umiddelbart vedhæfte dem, men jeg tænker, det er noget, vi tager i en partshøring.

Med til historien hører også, at jeg både i 2009 og 2013 har kommunikeret direkte med et egentligt menneske på mailen kundeservice@metroservice.dk. Derfor har jeg ikke haft nogen grund til at tro, at de skulle være holdt op med at svare.

Sidst vil jeg også sige, at de bruger det for mig hysterisk morsomme argument, når jeg forklarer dem, at jeg altså ikke har fået deres autosvar: "Det er dit ansvar at sikre, at du kan modtage post til den mailadresse du oplyser." Skriver altså firmaet, der ikke selv vil modtage post på den mailadresse, det oplyser. Det er ren Kafka, og jeg hylder den kundeservicemedarbejder, der har kunnet skrive sådan uden en snert af ironi.

Jeg har så af adskillige omgange forsøgt at få dem til rent faktisk at forholde sig til mine tre bøder, hvilket de ikke har gjort med bøde 1 og 2, og kun delvist har gjort med bøde 3.

Jeg vil basalt set gerne bede om at følgende indgår i sagen:

1. At jeg havde Årskort Erhverv, da jeg fik de to første bøder. Dette har metroselskabet hidtil nægtet at undersøge, hvilket er hele grunden til, at jeg har klaget, men det må kunne findes frem.
2. Udseendet af de mails, som metroselskabet sender til mig, hvor den meget lange footer er cuttet af - herunder der hvor der står, at de ikke svarer på mails. Jeg har tidligere sendt denne dokumentation til metroselskabet, derfor må de kunne videresende den til jer.
3. Det forhold, at metroselskabet ikke har sat mine bøder på pause, selvom de skulle gøre det. Fordi deres webformular kun indeholder plads til at indtaste et bødenummer, så er det kun denne ene bøde, der er blevet pauset, selvom alle tre retteligt er blevet indklaget. Derfor har metroselskabet lagt uretmæssige ekstragebyrer på bøderne."

Indklagede anfører følgende:

Desuden har klager, den 5. juni 2018, vedhæftet et lille videoklip (40 sekunder) til sin henvendelse via hjemmesiden. Vi kan ikke videresende klippet og må derfor bede Ankenævnet om selv at få klippet tilsendt fra klager. Vi er usikre på hvad formålet med videoen er, men gætter på, at det har til hensigt, at vise, at vores hjemmeside ikke virker? Naturligvis kan vores hjemmeside have været nede på det (ukendte tidspunkt), som klager optager videoen, men i al almindelig virker hjemmesiden altid på alle de mest almindelige browsere, og bliver også benyttet af mange, mange brugere hver eneste dag.

Til gengæld oplyser klager selv således i sin henvendelse:

Ps. Alle mine henvendelser er pænt sat op med mellemrum mellem linjerne, punktopstilling og den slags. Det bliver fjernet, når man trykker på send i jeres system på nettet. Det gør mine henvendelser meget mere uoverskuelige.

Pps. Jeres hjemmeside er umulig at navigere på på min Chromebook. Når jeg har fjernet oplysningerne om sporarbejde, så er det umuligt at trykke på "Kundeservice". Hele siden forbliver som med et lysgråt filter ovenpå. I gør det altså virkelig ikke nemt at komme i kontakt med jer.

Vi forstår ikke ovenstående udsagn. For klager skriver selv samme udsagn i lige præcis den webformular, som han hævder er umulig for ham at bruge. I de vedhæftede bilag er der desuden kopi af mange henvendelser fra klageren, som er indgået via webformularen på hjemmesiden.

Klager gør gældende at han, udover at han ønsker alle afgifter annulleret, ikke kan kommunikere med os fordi han, angiveligt helt tilbage til 2009 og igen i 2013 har skrevet til os direkte i mails og på den måde har fået nedskrevet diverse kontrolafgifter, og at han derfor gik ud fra, at sådan skulle han gøre igen.

Det forstår vi ikke.

For det første skriver klager i sin webhenvendelse af 4. december 2017 således om de 2 afgifter han modtog i oktober 2017:



Hvis klager i december 2017 benyttede den rigtige kommunikationskanal, så undrer det os, at klager derefter skifter over til en anden metode hvad angår oktober-afgifterne, og vi forstår heller ikke hvorfor klager ikke benytter webformularen da han senere også ønsker, at reklamere over den afgift han får i januar 2018.

Alle data vedrørende afgifter fra 2009 er for længst slettede i vort system. Data fra 2013 er også stort set slettet, men vi kan dog se, at i 2013 var det heller ikke muligt, at maile til os om kontrolafgifter. Også i 2013 skulle man udfylde en webformular og når man fik en bekræftelsesmail om at sagen var indgået i systemet stod der også i dén mail, at den ikke kunne besvares, men at eventuelle fremtidige henvendelser skulle foregå via hjemmesiden. Se herunder:

Således så en kundehenvendelse ud i 2013:

[Generel Information \(6\)](#) | [Hittegods \(2\)](#) | [Kontrolafgift \(13\)](#) | [Rejsegaranti](#) | **Reklamation (13)**

Metro Reklamation KA16819 oprettet den 05-04-2013

BESKRIVELSE

Henvendelsesmetode: Hjemmeside Modtaget: 04-04-13

FI kort nr.: Udstedt: 01-01-2013

Billettype: Klippekort

Titel:

Årsag til udstedelse: Klippekort - Manglende zoner

E-Mail: thomas@.dk

Mobiltelefon:

Intern bemærkning:

KUNDENS BESKRIVELSE

Test

KOMPENSATION

Kompensation: Ja Nej

Kompensationstype:

Kompensationsbeløb: 0 [DKK]

Referencenr.:

STATUS

Status: Åben Afventer svar Midlertidig svar sendt

Afsluttet - Medhold Afsluttet - Fastholdt 01-08-2013

ComplaintId: T93592682E

Fil/Billede vedhæftet

ContactGroup: kontrolafgift

Og således så mailsvaret ud:

E-Mail ✖

Fra: Prioritet: Normal

Sendt: 25-04-2013 09:32:15

Til: thomas@.dk

Cc:

Bcc:

Emne:

P.S. Bemærk venligst at denne e-mail ikke kan besvares – eventuelle fremtidige henvendelser til Metro Kundeservice bedes foretaget via vores hjemmeside HYPERLINK "<http://www.m.dk>"www.m.dk

Med venlig hilsen

Patrizia
Kundeservice

An ATM (Azienda Trasporti Milanesi) and AnsaldoSTS company

Metrovej 3
2300 København S

image001

Hvad angår de nyere afgifter (de 3 afgifter som denne sag omhandler) så er ALLE vores svar, spørgsmål, forklaringer og fastholdelser blev sendt i mails til den mailadresse, som klager selv har

oplyst i sine henvendelser (se pdf.fileerne med 'Data fra web..'). Vi har sendt adskillige svar til den mailadresse, men klager hævder alligevel, at han ikke har hørt fra os (se pdf.filer med 'Vores svar til klager...'). Samtidigt kan vi, dels i senere henvendelser fra klageren samt i selve klageskriftet til Ankenævnet se, at klager giver udtryk for sin frustration og utilfredshed med, at han ikke blot kan svare tilbage på en mail han får fra en sagsbehandler hos Metro.

Årsagerne til, at man ikke blot kan besvare fremsendte mails er mange; blandt andet sikrer udfyldelse af web-formularen, at alle relevante oplysninger bliver tilvejebragt i én og samme henvendelse. Derudover har man ikke en "personlig" sagsbehandler hos Metro, hvor vi tilstræber, at alle medarbejdere i en given afdeling så vidt muligt skal kunne løse alle – for afdelingen – naturligt forekommende opgaver. I stedet går alle henvendelser fra hjemmesiden ind i systemet, som fordeler opgaverne efter nærmere definerede parametre, dette især for at undgå, at opgaver/korrespondance m.m. ikke bliver løst/besvaret skulle en sagsbehandler have ferie, blive syg, have orlov, fratræde o.l.

I hver *eneste* mail sagsbehandlerne afsender i forbindelse med sagsbehandling af kontrolafgiftsager står der følgende:

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Læs eventuelt mere om An

Har vi ikke senest tre uger fra dags dato fået skriftligt bekræftet fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, at du er gået videre med

Med venlig hilsen/Best regards

Michelle

Kundeservice/Customer Service

Metro Service

An ATM (Azienda Trasporti Milanese) and AnsaldoSTS company

T: + 45 70151615

W: m.dk

Følg os på Twitter [@MetroenKBH](https://twitter.com/MetroenKBH)

Denne e-mail kan ikke besvares. Kontakt os via m.dk - You cannot reply to this e-mail. Please contact us on m.dk.

Disclaimer: This message (including any attachments) contains confidential information for a specific individual and purpose, and is protected distribution of this message, or taking of any action based on it, is strictly prohibited.



Please consider the environment before printing this e-mail. Thank you.

Hvis man *alligevel*, som klager oplyser at have gjort, svarer på disse no-reply-mails, modtager man nedenstående besked:

Tak for din mail.

Vi læser ikke længere indkommende mail til kundeservice@m.dk

I stedet henvises til kontaktformularen på www.m.dk under Kundeservice.

Kontaktformularen sikrer at vi får alle de nødvendige informationer første gang, og dermed at du hurtigere får et svar.

Vi takker på forhånd for din forståelse.

Ønsker du at skrive vedrørende en allerede igangværende sag, bedes du ligeledes benytte vores kontaktformular.

Med venlig hilsen

Metro Kundeservice

Metrovej 3

2300 København S

Telefon: 70 15 16 15

Thank you for your e-mail.

We do no longer read incoming e-mails for kundeservice@m.dk

You are kindly requested to use our contact form on www.m.dk instead.

The contact form ensures that we get all the necessary information, so that we can provide a swifter response.

We thank you in advance for your understanding.

If your inquiry is in regards to an ongoing case, you are kindly requested to use the contact form as well.

Kind regards,

Metro Customer Services

Metrovej 3

DK 2300 København S

Telephone: +45 70 15 16 15

Uagtet, at klager oplyser ikke at have modtaget nogle svar på sine indsigelser, så oplyser klager også, at han har svaret på sagsbehandlerens no-reply-mailsvar, men at han for sin part til gengæld ikke har læst ovenstående besked om, at hans mail ikke ville blive læst, da klager nemlig har indstillet sin egen mailboks til, automatisk, at sortere auto-svar ud af hans indbakke og samtidigt markere dem som værende læst.

Vi forstår ikke hvordan klager kan være af den mening, at det er Metros ansvar at han ikke læser hele sagsbehandlerens svar igennem og blot svarer på en no-reply-mail samt, at han har indstillet sin personlige mail til automatisk at frasortere autosvar.

Når man får en kontrolafgift i metroen får man udleveret et girokort som udgør selve afgiften. På de kontrolafgifter klager har fået med i hånden står der blandt andet:

Stewarden oplyser ikke navn

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

Payn

The i
issus
need
post
Writt
hand
the is
Com

For f

Nord
Vest
For f

En komplet kontrolafgift er vedhæftet som pdf.fil.

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 og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejskort.dk/~media/rejskort/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 bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

--

Kontrolafgift 00574794:

Klager blev billetteret den 3. januar 2018 mellem Sundby station (zone 03) og Bella Center station (zone 03). Klager fremviste et mobilt erhvervskort gældende for zonerne 01 og 02. Da klager ikke havde rejsehjemmel til zone 03 blev kontrolafgift 00574794 udskrevet efter gældende regler.

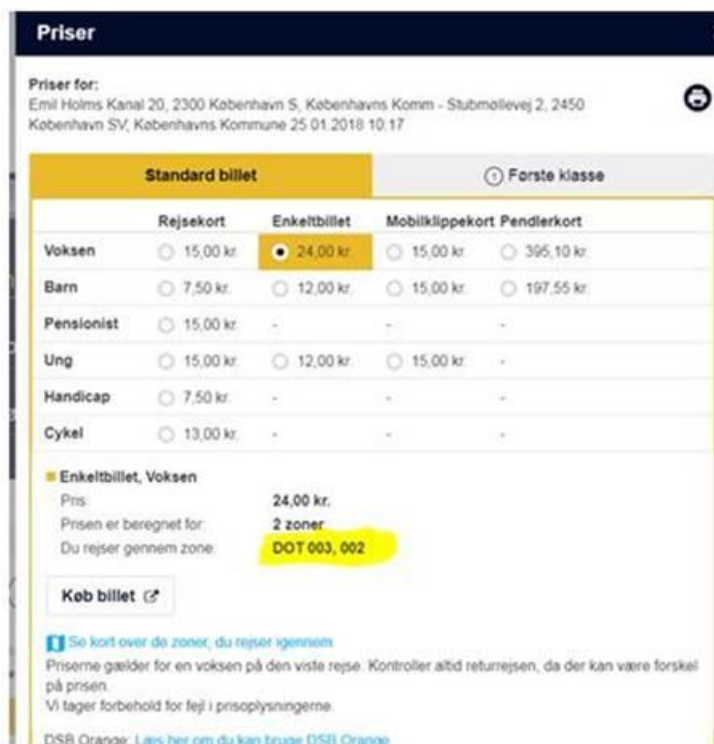
Den 22. januar – 19 dage efter udstedelsen – modtager vi klagers første henvendelse. Selvom reklamationsfristen på 14 dage er overskredet behandles henvendelsen.

I sin henvendelse gør klager gældende

- At han rejste en anden vej end han plejede for at besøge sin mor, som var flyttet.
- At han var af den klare opfattelse at både hans arbejdsplads (hvorfra rejsen startede) og hans mors adresse lå i hhv. zone 01 og 02.
- At han havde anvendt rejseplanen for at finde hurtigste rute.
- At rejseplanen IKKE oplyste hvilke zoner han skulle bruge.
- At han var i god tro.

Fra de bilag klager vedhæftede i sin første henvendelse kan vi se hvilken rejse klager har søgt på; nemlig en rejse fra Emil Holms Kanal i 2300 S til Stubmøllevej i 2450 SV. Vi har foretaget den

samme søgning på Rejseplanen.dk og udover, at blive præsenteret for den samme rute kan vi også se, at Rejseplanen oplyser, at rejsen går gennem zonerne 03 og 02. Se herunder.



Priser

Priser for:
Emil Holms Kanal 20, 2300 København S, Københavns Komm - Stubmøllevej 2, 2450 København SV, Københavns Kommune 25 01 2018 10:17

Standard billet Forste klasse

| | Rejsekort | Enkeltbillet | Mobilklippe kort | Pendlerkort |
|------------|---------------------------------|--|---------------------------------|----------------------------------|
| Voksen | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input checked="" type="radio"/> 24,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 395,10 kr. |
| Barn | <input type="radio"/> 7,50 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 197,55 kr. |
| Pensionist | <input type="radio"/> 15,00 kr. | - | - | - |
| Ung | <input type="radio"/> 15,00 kr. | <input type="radio"/> 12,00 kr. | <input type="radio"/> 15,00 kr. | - |
| Handicap | <input type="radio"/> 7,50 kr. | - | - | - |
| Cykel | <input type="radio"/> 13,00 kr. | - | - | - |

Enkeltbillet, Voksen

Pris: **24,00 kr.**

Prisen er beregnet for: **2 zoner**

Du rejser gennem zone: **DOT 003, 002**

Køb billet

! Se kort over de zoner, du rejser igennem

Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen. Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

DSB Orange. Læs her om du kan bruge DSB Orange

Som man kan se af ovenstående, så informerer Rejseplanen om hvilke zoner man får brug for, hvis man vælger den specifikke rejserute. Det er muligt, at klager kan vælge en anden rute til Stubmøllevej, som går ind gennem byen og dermed udelukkende fører klager gennem zonerne 01 og 02, men det er ikke den vej han valgte at rejse, og zonesystemet fordrer, at man skal have gyldig billet til alle de specifikke zoner rejsen går igennem.

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. De Fælles Rejseregler kan læses i deres helhed på dette link:

<https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf> og fra rejsereglerne henviser vi til:

2.4.1. Brug af billetter og kort udstedt på pap, papir eller mobiltelefon

Det er kundens ansvar, at pap- eller papirbilletter (f.eks. Fårupkort) er korrekt udfyldt og gælder for hele rejsen og det område, der skal rejses i.

Billetter eller kort er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten eller kortet.

Mobilklippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af stemplinger giver ret til.

Billetter og mobilklippekort skal også være gyldige i den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem.



Pendlerkort og periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Pendlerkort/periodekort skal være gyldigt til alle de zoner, som rejsen går igennem.

Billetter eller kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

Vi må understrege, at vi ikke forholder os hvorvidt vores kunder har været i god tro, en sådan vurdering er simpelthen ikke mulig. Derfor forholder vi os udelukkende til fakta, og fakta for kontrolafgift 00574794 er, at klager ikke havde gyldig rejsehjemmel til zone 03 hvor han blev billetret hvorfor en kontrolafgiften blev korrekt pålagt.

Selvom klager overskrider reklationsfristen så bliver hans henvendelse alligevel behandlet. Som det fremgår af vort første svar til klager (se pdf.fil), så fastholder vi kontrolafgiften og flytter betalingsdatoen til den 19. februar 2018. Da vi ikke hører yderligere fra klager og da afgiften heller ikke bliver betalt, fremsendes den 1. marts betalingspåmindelse nummer 1 (se bilag).

Den 5. marts henvender klager sig via webformularen. Desværre undlader han at fortælle hvilken kontrolafgift han henvender sig om (se bilag), hvorfor computeren leder data frem om de kontrolafgifter der står aktive i klagerens navn og sagsbehandleren sender klager et svar den 6. marts, som dækker for alle tre åbne sager (se bilag).

Derefter hører vi ikke mere, men afgiften bliver heller ikke betalt, så derfor fremsendes betalingspåmindelse nummer 2 den 10. april 2018.

Først den 25. maj hører vi atter fra klager, som på ny giver udtryk for sin frustration over intet at høre fra os, og samtidigt skriver en tidslinje og en forklaring på hvorfor han ikke har betalt nogen af sine afgifter. Klager foreslår samtidigt et forlig, som går ud på, at vi enten annullerer alle afgifter og betalingspåmindelser eller i det mindste nedsætter afgifterne til symbolske beløb.

Hvad angår kontrolafgift 00574794 er det hævet over enhver tvivl, at afgiften er pålagt med rette og vi fastholder derfor vort krav om betaling af kontrolafgiften på 750,-. Da klager ikke har betalt afgiften rettidigt og, til trods for vores mange svar, ikke har anvendt den kommunikationsform han er blevet bedt om, og da klager heller ikke har ringet til os fastholder vi ligeledes 2 x betalingspåmindelse af kr. 100,- så vort samlede krav for afgift 00574794 i alt lyder på 950,-

--

Kontrolafgift 00560674:

Der blev ikke taget foto med PDA ved denne billettering.

Klager blev billetteret den 24. oktober 2017 kl. 20:53 på strækningen Frederiksberg station – Christianshavn station. Klager havde ikke nogen billet, men fremviste sin mobiltelefon til stewarden for at vise, at han (klager) var i færd med at købe en mobilbillet men at det ikke var lykkedes. Da klager ikke havde gyldig billet blev en kontrolafgift udskrevet efter gældende regler.

Da kontrolafgiften ikke bliver betalt, og da vi heller ikke har modtaget nogen henvendelse fra klager fremsendes betalingspåmindelse 1 den 15. november 2017.

Den 3. december 2017 hører vi første gang fra klager, som i sin henvendelse reklamerer over 2 forskellige afgifter fra oktober. Til trods for, at reklamationsfristen er væsentligt overskredet bliver begge kontrolafgifterne sagsbehandlet.

Hvad afgift 00560674 angår forklarer klager, at han var i færd med at købe en billet da han steg på toget, men at appen endte med at fejle, så han ikke kunne fremvise en billet til stewarden.

I De Fælles Rejseregler står der om mobilbilletter:

2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.

Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

En af årsagerne til, at en mobil rejsehjemmel skal være endeligt modtaget på den bærbare enhed inden ombordstigning er blandt andet, at der kan være problemer med fx betaling, netværksforbindelse eller lignende. Hvis klager havde iagttaget reglen om, at en mobilbillet skal være endeligt modtaget på enheden inden ombordstigning, ville han ikke være kommet i en situation som denne. En mobilbillet kan sidestilles med en almindelig papirbillet, som man køber i automaten. Papirbilletten skal man også købe inden man stiger ombord, og hvis man af en eller anden årsag ikke kan betale billetten i automaten må man finde en anden måde, at skaffe en billet på, det er ikke tilladt blot at stige ombord på toget.

Klager giver i sin henvendelse udtryk for, at årsagen til, at hans billet ikke blev leveret måtte skyldes en fejl i appen og som bilag har han vedhæftet 3 screenshots fra en mobiltelefon på en ikke nærmere defineret dato og på et tidspunkt (kl. 12:45), der ikke er identisk med tidspunktet for kontrolafgiften (kl. 20:53). For at kunne undersøge om en fejl har været årsagen skal vi bruge det

mobilnummer, som har været forsøgt anvendt. Desværre havde klager ikke oplyst sit mobilnummer og sagsbehandleren udbad sig derfor mobilnummeret i en mail af 4. december 2017.

Vi hører ingenting fra klager og derfor sendes betalingspåmindelse nummer 2 afsted den 2. januar 2018. Først den 25. maj 2018 hører vi fra klager igen – hvor han henvender sig via webformularen – og skriver om såvel denne afgift (00560674) som om afgiften fra januar 2018 og en afgift mere fra oktober 2017.

Selvom klager først forsynede os med det nødvendige telefonnummer omkring 7 måneder efter vi bad om det har vi – i forbindelse med ankesagsbehandlingen – kontaktet Unwire (som er udbyder af mobilproduktet).

Unwire har forsynet os med dette udskrift (som også er vedhæftet som pdf.fil):

| Felt | | Værdi | Oprettet ▼ | Oprettet | Type | Note | |
|----------------------|--|---------------------|---------------------|------------------|----------------------|--------|--------|
| Ordre ID | | 8354333 | 2017-10-24 21:03:41 | SYSTEM | Ordre fejlede | 302011 | |
| DIBS Transaktions ID | | N/A | 2017-10-24 20:48:12 | 5554 | Ordre checked ud | | |
| Telefonnummer | | 83543333 | 2017-10-24 20:48:12 | 5554 | Ordre Oprettet | | |
| Konto ID | | 5554 | Ordre Felter | | | | |
| Oprettet | | 2017-10-24 20:48:12 | Felt ▼ | Værdi | Ordre Indhold | | |
| Status | | Mislykket | PLATFORM_VERSION | 24 | Produkt ▼ | Antal | Pris |
| Betaling | | PAYMENT_CARD | PLATFORM_TYPE | ANDROID | 2 zoner voksen | 1 | 24 DKK |
| | | | PLATFORM_MODEL | samsung SM-G950F | | | |
| | | | APP_VERSION | 2.1.2 | | | |

Som det fremgår af udskriftet fejlede det konkrete billetkøbsforsøg kl. 21:03:41, hvilket endnu en gang understreger vigtigheden af, at den mobile rejsehjemmel skal være endeligt modtaget på den bærbare enhed inden ombordstigning. Da der er gået så mange måneder er det ikke længere muligt at få fastslået hvorfor købsforsøget fejlede.

Til gengæld er der ikke tvivl om, at klager således ikke havde gyldig rejsehjemmel da han steg ombord på toget hvorfor vi fastholder kravet om betaling af kontrolafgift 00560674 på 750,-. Da klager ikke har betalt afgiften rettidigt og, til trods for vores mange svar, ikke har anvendt den kommunikationsform han er blevet bedt om, og da klager heller ikke har ringet til os fastholder vi ligeledes 2 x betalingspåmindelse af kr. 100,- så vort samlede krav for afgift 00560674 i alt lyder på 950,-

--

Kontrolafgift 00573370:

Der blev ikke taget foto med PDA ved denne billettering.

Klager blev billetteret den 20. oktober 2017 kl. 10:06 på strækningen Christianshavn station – Islands Brygge station. Klager havde ikke nogen form for billet eller kort hvorfor en kontrolafgift blev udskrevet efter gældende regler. Da kontrolafgiften ikke bliver betalt, og da vi heller ikke har modtaget nogen henvendelse fra klager fremsendes betalingspåmindelse 1 den 15. november 2017.

Den 3. december 2017 hører vi første gang fra klager, som i sin henvendelse reklamerer over 2 forskellige afgifter fra oktober. Til trods for, at reklamationsfristen er væsentligt overskredet bliver begge kontrolafgifterne sagsbehandlet.

I sin henvendelse skriver klager således:



03-12-2017 05:42:34 Web : Hej Metro

Nu tror jeg, jeg har fundet ud af at klage den rigtige vej.

Jeg fik to kontrolafgifter med kort mellemrum. Den 20/10 00573370 og den 24/10 00560674. Første gang var fair nok - det viste sig, at jeg ikke havde mit månedskort med.

I De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

2.7.5. Pendlere

Kunder, der har et gyldigt personligt pendlerkort – herunder pendlerkort på rejsekort – men ikke kan forevise det ved kontrol, kan få kontrolafgiften nedskrevet til 125 DKK. Der kræves herfor at kopi af pendlerkortet/periodekortet eller rejsekortnummeret fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Kunder, der hos DSB er tilmeldt Glem-t kort ordningen og ved kontrol i DSB's tog ikke kan forevise deres pendlerkort, kan endvidere ved at identificere sig med CPR-nummer rejse 6 gange pr. løbende år i pendlerkortets gyldighedsområde uden at skulle betale kontrolafgift.

Til trods for, at klager væsentligt har overskredet reklamationsfristen skriver sagsbehandleren alligevel og udbeder sig en kopi af det månedskort, som klager i sin henvendelse oplyser ikke at have haft med sig, med henblik på eventuelt at kunne nedskrive kontrolafgiften i henhold til ovenstående rejseregler.

Vi hører ikke fra klager, og derfor bliver betalingspåmindelse nummer 2 fremsendt den 2. januar 2018.

Den 25. maj 2018 henvender klager sig via vores hjemmeside og skriver blandt andet: *"Jeg har jo ikke mit pendlerkort. Det er hele grunden til, at jeg fik bøden. Jeg tænker umiddelbart, at der må være en anden måde at finde det frem".*

Når klager oplyser, at han ikke har sit pendlerkort antager vi, at der er tale om et fysisk og ikke digitalt pendlerkort. Til gengæld er vi ikke klar over hvad klager mener med, at der må være en anden måde at finde det frem. Vi har ingen mulighed for at finde et fysisk pendlerkort, som klager ikke selv er i besiddelse af.

Da klager ikke havde gyldig rejsehjemmel ved billettering er kontrolafgift 005733xx pålagt med rette. Da klager ikke sidenhen har fremvist en kopi af et, på billetteringstidspunktet gyldigt, pendlerkort kan vi ikke tilbyde en nedskrivning af kontrolafgiften hvorfor vi fastholder vort krav om betaling af samme på 750,-. Da klager ikke har betalt afgiften rettidigt og, til trods for vores mange svar, ikke har anvendt den kommunikationsform han er blevet bedt om, og da klager heller ikke har ringet til os fastholder vi ligeledes 2 x betalingspåmindelse af kr. 100,- så vort samlede krav for afgift 005733xx i alt lyder på 950,-

Skulle klager imidlertid kunne fremskaffe en kopi af det pendlerkort, der var gyldigt for zone 01 og 02 den 20. oktober 2017 kan vi, som en enkeltstående begivenhed, nedskrive kontrolafgift 005733xx til kr. 125,- mod samtidig betaling af betalingspåmindelserne.

Afslutningsvis kan vi kort opsummere således:

Vi anser alle 3 kontrolafgifter pålagt med rette og fastholder kravet om betaling af samme foruden de påløbne betalingspåmindelser. I alt udgør vort krav kr. 2.850,-
Hvis klager kan fremskaffe kopi af pendlerkortet fra oktober 2017 reduceres vort krav til kr. 2.225,-"

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævnensformand