

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer:	2020-0065
Klageren:	XX 2950 Vedbæk
Indklagede: CVR-nummer:	Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S 21 26 38 34
Klagen vedrører:	Kontrolafgift på 750 kr. grundet manglende check-ind, idet klageren kun havde checket sin hund ind, samt to rykkergebyrer à 100 kr. og overdragelse til gældsstyrelsen
Parternes krav:	Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften, og gør gældende, at hun troede, sagen var gået i orden, da hun ikke hørte mere Indklagede fastholder kontrolafgift, rykkergebyrer samt retten til at overdrage kravet til gældsinddrivelse
Ankenævnets sammensætning:	Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust Rasmus Markussen Torben Steenberg Asra Stinus Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 23. juni 2020 truffet følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 950 kr. Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S har endvidere været berettiget til at overdrage fordringen til inddrivelse via Gældsstyrelsen.

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

-oOo-

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

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

-oOo-

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren rejste den 21. juli 2017 med Metroen fra Frederiksberg st. til Nørreport st. Med sig på rejsen havde hun sin hund. Efter Forum st. var der kontrol af hendes rejsehjemmel, og hun foreviste sit rejsekort anonymt, hvorpå der imidlertid kun var checket en hund ind. Da klageren ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel for sig selv, blev hun kl. 16:32 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Uddrag af klagerens rejsekorthistorik:

f	TransaktionsT	Transak	KortNr	KortNr	TransaktionsType	StopPunkt	RejseI	Rabat	Rabat	Rabat	Passenge	PassengerGroupT1	Passenge	PassengerGroupT2
11	11jul17:12:27:	0		308430	CSC Fare product check in	Flintholm St. (S-tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
11	11jul17:12:40:	0		308430	CSC Fare product check in	Hellerup St. (tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
11	11jul17:13:11:	44,4		308430	CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:10:50:	-70		308430	CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	200	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:10:50:	70		308430	CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	200	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:10:50:	0		308430	CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)		1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:10:50:	-70		308430	CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:11:29:	0		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:11:37:	38		308430	CSC Fare product check out	Frederiksberg St. (Metro) (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:16:22:	0		308430	CSC Fare product check in	Frederiksberg St. (Metro) (tog)		1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:22:	-35		308430	CSC Fare product check in	Frederiksberg St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:26:	0		308430	CSC Inspection	Vanløse St. (Metro) (tog)	202	0	0	0	.	.	.	
21	21jul17:16:26:	0		308430	CSC Inspection	Vanløse St. (Metro) (tog)	202	0	0	0	.	.	.	
21	21jul17:16:30:	0		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:30:	27,5		308430	CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:30:	-35		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:30:	35		308430	CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	.	
21	21jul17:16:31:	0		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)		1	0	0	1	Hund - anonym	1 Voksen - anonym	
21	21jul17:16:31:	-105		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	203	1	0	0	1	Hund - anonym	1 Voksen - anonym	
21	21jul17:16:31:	105		308430	CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	203	1	0	0	1	Hund - anonym	1 Voksen - anonym	
21	21jul17:16:33:	-70		308430	CSC Fare product check in	Nørreport St. (tog)	204	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	
21	21jul17:17:24:	32		308430	CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	204	1	0	0	1	Voksen - anonym	.	

Den 24. juli 2017 anmodede klageren Metro Service om at frafalde kontrolafgiften med følgende begrundelse:

”Jeg vil godt klage over min bøde da jeg checkede mig ind på Frederiksberg Metro station med mig og min hund i fredags, så viser det sig at jeg har kun har tastet min hund ind. Jeg har haft mine udfordringer med checkin da det ikke er indlysende og nemt. Jeg er i god tro da jeg kører afsted med metroen men kontroløren vælger at give mig en bøde trods alt. Jeg pointer at det er unfair behandling da jeg synes at det ikke er lige til at checke mig ind med flere end een... Kontroløren viser mig hvordan jeg skal checke ind ved Nørreport. Her er der et fint skilt hvor man får en beskrivelse af hvordan man gør men den var der ikke ved indtastning på Frederiksberg og Vedbæk da jeg starter min rejse. Min pointe er hvorfor i al verden kan man checke sin hund ind uden ledsager når man checker ind. Kontroløren spørger om det er et hunderejsekort hvilket jeg aldrig har hørt om. Jeg rejser ikke ofte med tog og metro og er derfor ikke en dreven togpasager / metropasager. Jeg synes at jeres service er dårlig og skiltningen med rejsekort er vildledende.”

Metro Service fastholdt samme dag kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningsprincippet og anførte, at klageren skulle have søgt assistance, hvis vejledningen ikke gav mening for hende, eller have købt billet på anden måde, og at de ikke kunne medtage i deres vurdering, hvorvidt klageren havde været i god tro eller bevidst prøvet at omgå rejsereglerne. Metro Service vedhæftede en

kopi af vejledningen, som efter det oplyste findes på alle stationer og forklarede nærmere om, hvordan man kan bruge et rejsekort anonymt, herunder om check-ind af én eller flere personer/hunde mv. på rejsekortet. Metro Service oplyste afslutningsvis, at hvis de ikke senest tre uger fra dags dato havde fået skriftligt bekræftet, at klageren var gået videre med sagen til ankenævnet eller forinden modtaget hendes indbetaling, ville deres almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.

På baggrund af dette svar skrev klageren den 25. juli 2017 følgende e-mail til Metro Service:

” Kære XX.

Tusinde tak for din fremsendt mail.

Jeg har lige undersøgt den mulighed at tage denne sag til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Det vil jeg gøre da jeg synes at jeg har handlet i god tro og at det er maskine, som ikke fungerer som den skal, når man ikke har et pendlerkort. Det er jo klart at en hund ikke kan rejse alene uden en ledsager af en voksen.

Der er sommerferie i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro til og med uge 31. Derfor ved jeg ikke om det er inden for de 3 uger som du skriver at jeg skal betale bøden. Så hvordan kan jeg få det til at hænge sammen? Kan du give mig yderligere tid så det kan komme for Ankenævnet?

Jeg vil lige påpege at den venlige kontrollør viste mig, hvordan jeg skulle taste mig ind, så jeg har betalt turen fra Nørreport.

Det må da siges at være en fejl?

Ser frem til at høre fra jer.

Ha en god dag.

PS. Hvor besværligt vil I gøre det for kunderne at man ikke kan svare direkte på jeres mail? Det er meget dårligt.

Måtte skrive igen.”

Imidlertid sendte hun fejlagtigt e-mailen til Metroselskabet, som ikke har noget at gøre med den daglige drift af Metroen. Ca. en time efter at have modtaget klagerens e-mail skrev Metroselskabet tilbage til klageren, at hun skulle henvende sig til Metro Service ved at benytte deres kontakformular. E-mailen havde følgende ordlyd:

” Kære XX,

Tak for din henvendelse til Metroselskabet, som er et transport-, udviklings- og anlægsselskab. Vi har vurderet, at din henvendelse skal videresendes til Metro Service, som er Metroselskabets driftsoperatør, der står for den daglige drift af metroen.

For at Metro Service kan håndtere din henvendelse bedst muligt, vil vi henvise dig til at udfylde formularen, som du finder ved at klikke på dette link: [”kundeservice formular”](#), hvorefter du vil blive kontaktet hurtigst muligt.

Ønsker du ikke at benytte formularen, kan du sende et brev til følgende adresse:

Metro Kundeservice

Metrovej 3

2300 København S

eller ringe på tlf. nr. 7015 1615

Telefontid vedr. kontrolafgifter: Mandag-fredag: 10:00-14:00.

Vi gør opmærksom på, at denne mail ikke kan besvares.”

Klageren reagerede ikke på denne besked og klagede ikke på ny til Metro Service. Da Metro Service således ikke hørte yderligere fra klageren og ikke modtog betaling af kontrolafgiften, sendte de den 22. august 2017 første betalingspåmindelse til klageren og pålagde skrivelsen et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter det skyldige beløb blev opgjort til 850 kr.

Da Metro Service fortsat ikke modtog betaling fra klageren, sendte de den 12. september 2017 anden betalingspåmindelse og pålagde endnu et rykkergebyr på 100 kr., hvorefter det skyldige beløb var i alt 950 kr. Betalingsfristen blev angivet til den 26. september 2017, og Metro Service oplyste, at kravet ved manglende betaling ville blive oversendt til inkasso eller SKATs inddrivelsescenter uden yderligere varsel.

Klageren har bestridt at have modtaget Metro Services rykkere. Metro Service har oplyst, at begge rykkerskrivelser blev fremsendt til klageren med PostNord til hendes folkeregisteradresse, og at skrivelserne ikke er modtaget retur hos Metro Service.

Da klageren fortsat ikke betalte kontrolafgift og rykkergebyrer overdrog Metro Service kravet til inddrivelse via SKAT/Gældsstyrelsen.

Klageren har oplyst, at da hun ikke hørte yderligere fra Metro Service, som efter hendes opfattelse havde skrevet, at hun skulle afvente at høre fra dem, troede hun, at sagen var gået i orden, men den 2. marts 2020 modtog hun en opkrævning på 1.140,89 kr. fra Gældsstyrelsen. Hun gentog samme dag over for Metro Service sin klage af 24. april 2017 og anførte videre:

”

Jeg har skrevet med en af jeres tidligere medarbejdere [] og har vedhæftet mit svar, at jeg vil godt anke min sag yderligere, da jeg ikke finder jeres forklaring i orden. Det kan ikke være rigtigt, at I behandler jeres gode kunder på denne måde. Jeg har handlet i god tro. ”

Metro Service fastholdt den 5. marts 2020 såvel kontrolafgift som rykkergebyrer og overdragelse af kravet til inddrivelse via Gældsstyrelsen med henvisning til, at der var sendt to rykkerskrivelser til klageren, og at der ikke var registreret henvendelser fra klageren hos Metro Service efter afgørelsen af 24. juli 2017.

Klageren har indbragt sagen for ankenævnet den 4. marts 2020.

SEKRETARIATETS BEHANDLING AF SAGEN:

Sekretariatet har bedt Metro Service om at oplyse, hvordan rykkerskrivelserne af 22. august 2017 og 12. september 2017 blev fremsendt til klageren, samt om at fremsende en beskrivelse af Metro Services rykkerprocedure, som den var i august og september 2017.

Metro Service har svaret følgende:

” Fremsendelse af Betalingspåmindelser (rykkere):

Fremsendelse af rykkerskrivelser/Betalingspåmindelser sker altid med almindelig post og fremsendes til den adresse, kunden på udskrivningstidspunktet er registreret med i CPR-registeret.

Straks inden udskrivningen laves opslag i CPR-registeret. Er der sket en ændring i forhold til den adresse, der er anført i vort system, tilrettes adressen inden udskrivningen. Denne funktion er en automatiseret funktion.

Betalingspåmindelserne i denne konkrete sag er således blevet fremsendt med PostNord til den adresse, klager var registreret med i CPR-registeret på udskrivningstidspunktet.

I den konkrete sag er der intet noteret om, at vi skulle have modtaget nogen af de 2 fremsendte Betalingspåmindelser retur.

Returneres en rykker til os, bliver dette noteret på sagen tillige med den anførte årsag til returneringen.

Er der tale om udenlandske kunder, som tidligere har været i dialog med os via e-mail, sker det i nogle tilfælde, at rykkere fremsendes via e-mail, til den adresse kunden har oplyst i forbindelse med dialogen.

Procesbeskrivelse for almindeligt rykker-flow:

Kontrolafgiften udstedtes – betalingsfrist 14 dage.

Overholdes betalingsfristen på 14 dage ikke, og er betalingsfristen overskredet med minimum 5 dage, udskrives og fremsendes Betalingspåmindelse 1 tilskrevet et gebyr på 100 kr.

Betalingsfristen for Betalingspåmindelse 1 sættes til 14 dage fra udskrivningsdatoen.

Udebliver betalingen fortsat efter betalingsfristen, der er anført på Betalingspåmindelse 1, og denne frist er overskredet med minimum 5 dage, udskrives og fremsendes Betalingspåmindelse 2 tilskrevet yderligere et gebyr på 100 kr. Betalingsfristen for Betalingspåmindelse 2 sættes til 14 dage fra udskrivningsdatoen.

Modtager vi fortsat ikke betalingen efter fristen anført på Betalingspåmindelse 2, og denne er overskredet med minimum 5 dage, overdrages kravet til Gældsstyrelsen for inddrivelse.

Det skal oplyses, at rykkerudskrivningen og overdragelsen til Gældsstyrelsen ikke er automatiseret, og der kan således gå mere end de anførte 14 dage + 5 dage, før en rykker udskrives og fremsendes, eller sagen overdrages til Gældsstyrelsen, men aldrig mindre end 14 + 5 dage."

Hertil har klageren bemærket:

"Jeg kan kun gentage, hvad jeg tidligere har skrevet. Jeg har IKKE modtaget brevene. Ellers ville jeg have reageret. Men breve eller ej så synes jeg, at det er ganske urimeligt med bøden, da jeg mener ikke, at jeg har handlet i ond tro. Jeg ved stadig ikke hvordan jeg kunne have tastet en hund og slettet mig som passager. Den form for kommunikation som Metroselskabet bruger, er ualmindelig dårlig. Envejskommunikation og måske direkte en tilsigt så mange klager vil blive opgivet. Hele denne mail korrespondence har efterfølgende været ubesvaret fra Metroselskabet. Jeg har jo den tidligere ansatte Murats ord på at jeg skulle vente med at betale til jeg hørte fra dem. Det er en trættende sag og hjælpen fra Ankenævnet har været spild af 160kr."

Metro Service har herefter bemærket:

"Idet klager igen har fremsendt kommentarer, fremsendes hermed vores kommentere dels til klagers mail af 27. april 2020 og dels til mail af 22. maj 2020.

I forhold til mailen af 27. april 2020:

Vi har fremsendt 2 rykkere til klager i 2017 – disse har vi ikke modtaget retur som uanbringelige.

Klager refererer til, at vor medarbejdere XX, skulle have anført i sit svar, at klager skulle afvente nærmere. Dette er ingenlunde tilfældet. Kopi af XXs svar er vedhæftet i vores mail af 25. marts 2020 til ankenævnet, vedhæftet som bilag 2. XX har kun fremsendt dette ene svar til klageren.

Vi antager, at det svar klageren refererer til, er det svar hun modtager fra Metroselskabet og hvoraf det fremgår, at hun har skrevet til Metroselskabet, som er bygherren, og hun skal i stedet rette henvendelse til Metro Service. Vi har noteret os, at der ovenikøbet er indsat link til klageformularen, så klager nemmere kan fremsende sin eventuelle nye henvendelse/nye kommentarer.

Den mail klager har fremsendt til Metroselskabet, er således ikke tilgået os.

Vi kan af det foreliggende ikke se, at det af korrespondancen klager og os imellem, skulle fremgå, at klager skulle afvente en tilbagemelding.

I forhold til mailen af 22. maj 2020:

Vi skal igen pointere, at vi ikke har modtaget nogen af de 2 rykkere retur som uanbringelige.

Klager refererer til, ikke at have handlet i ond tro.

I vores sagsbehandling forholder vi os ikke til, hvorvidt der måtte være handlet i god eller ond tro. Vi forholder os alene til det faktum, at det er passagerens eget ansvar inden påstigning selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel til sig selv og eventuelle medrejsende.

Når der checkes flere ind på et rejsekort, vil det af displayet tydeligt fremgå, hvor mange der er check ind og under hvilken kundegruppe.

Vi er ganske uforstående overfor klagers kommentar "**Hele denne mail korrespondance har efterfølgende været ubesvaret fra Metroselskabet. Jeg har jo den tidligere ansatte XXs ord på at jeg skulle vente med at betale til jeg hørte fra dem.**"

Vi skal igen henvise til bilag 2, som var vedhæftet vores svar til ankenævnet 25. marts 2020. For god ordens skyld har vi vedhæftet kopi af denne mail.

Af mailen fremgår det, at hvis klageren er uenig i den trufne afgørelse, kan hun rette henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro. Dette skal gøres senest 3 uger fra datoen for mailens fremsendelse – alternativt vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt. På baggrund heraf blev klager således gjort bekendt med hendes ankemulighed samt at hvis hun ikke henvendte sig til ankenævnet indenfor den anførte frist, eller forinden betalte udestående, ville dette få en konsekvens.

Bemærk tillige at det af autosignaturen i mailen fremsendt af XX fremgår:

Med venlig hilsen/Best regards



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 by law. If you are not the intended recipient, you should delete this message and are hereby notified that any disclosure, copying, or 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.

Af teksten fremgik det, at Metro kundeservice kunne kontaktes via m.dk - altså hjemmesiden - og ikke m@m.dk, som klageren efterfølgende valgte at skrive til.

”

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet har fra indklagede selskab modtaget oplysninger fra Back Office om denne sags konkrete rejse den 21. juli 2017, som bekræfter oplysningerne på klagerens rejsekort om, at klageren ikke var checket ind på rejsekortet, men at der kun var checket ind for en hund.

På baggrund af det anførte, har ankenævnet ikke grundlag for at konstatere, at klageren havde checket sit rejsekort korrekt ind for sig selv på den pågældende rejse, hvor kontrollen foregik, idet check-ind af én voksen ikke var noteret på rejsekortet eller fremgår af oplysningerne i Back Office.

Det fremgår af rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check ind af en voksen blev derfor pålagt med rette.

Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af passagerens pligt til at sørge for betaling af sin rejse, hvis det accepteres, at der er checket ind på rejsekortet, uanset at dette ikke er registreret på kortet eller i Back Office.

Ankenævnet bemærker, 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.

Omend det kunne virke forvirrende for klageren, at Metroselskabet ikke var rette modtager af hendes e-mail af 25. juli 2017, finder ankenævnet, at klageren ikke med rette kunne forstå Metro-selskabets svar af samme dag således, at hun skulle afvente yderligere svar. Efter ankenævnets opfattelse fremgår det tydeligt af svaret, at klageren enten skulle benytte Metro Services kontaktformular til sin henvendelse ved at klikke på det medsendte link, eller alternativt ringe eller sende et brev pr. post til Metro Services Kundeservice.

Det fremgår af de dagældende fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7, at selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser, ligesom gælden, hvis denne efter en eller flere rykkere forbliver ubetalt, kan overdrages til inddrivelse via SKAT/Gældsstyrelsen.

Da klageren ikke foretog sig noget og ikke betalte kontrolafgiften, var Metro Service derfor i henhold til rentelovens bestemmelser herom berettiget til at pålægge et rykkergebyr på 100 kr. for hver af de to betalingspåmindelser, som de sendte til klageren.

Rykkerbrevene er efter det oplyste fremsendt til klagerens folkeregisteradresse i henhold til Metro Services sædvanlige rykkerprocedure, som er almindelig brevforsendelse, og ingen af de fremsendte rykkerskrivelser er modtaget retur hos Metro Service. På denne baggrund lægges det i overensstemmelse med Højesterets domme (UfR 2000, s. 1771 H, UfR 2005, s. 1256 H og UfR 2007, s. 2791 H) til grund, at rykkerbrevene er kommet frem til klagerens folkeregisteradresse.

Metro Service var endvidere berettiget til at oversende fordringen til inddrivelse hos SKAT/Gældsstyrelsen, da kontrolafgiften og de to rykkergebyrer à 100 kr., i alt 950 kr., forblev ubetalte.

Afslutningsvis bemærkes, at ankenævnet undrer sig over, at rykkerskrivelser fremsendes med Post Nord og ikke til e-Boks, hvor dette er muligt.

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 28. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget, præciseres hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det 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 rejsebegrænsninger ikke

overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages, eller om der er betalt metrotillæg). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

Uddrag af renteloven (LBK nr 459 af 13/05/2014):

§ 3. Rente skal betales fra forfaldsdagen, hvis denne er fastsat i forvejen.

§ 5. Renten efter forfaldsdagen fastsættes til en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 8 pct. Som referencesats anses i denne lov den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år.

§ 9 a. Fordringshaveren kan kræve, at skyldneren betaler fordringshaverens rimelige og relevante omkostninger ved udenretlig inddrivelse af fordringen, medmindre forsinkelsen med betalingen ikke beror på skyldnerens forhold.

§ 9 b. For rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrивelsen 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.

Uddrag af bekendtgørelse om kontrolafgifter (BEK nr 1132 af 28/09/2010):

§ 4. Jernbanevirksomheder, der ifølge kontrakter udfører trafik som offentlig service, kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort).

Stk. 2. Jernbanevirksomheder, der udfører anden form for trafik end den i stk. 1 nævnte, kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet og kort).

Stk. 3. Kontrolafgift og ekspeditionsgebyr fastsættes i jernbanevirksomhedens forretningsbetingelser. Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer efter stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan endvidere inddrive skyldige beløb efter stk. 1 ved modregning i overskydende skat.

Uddrag af de dagældende fælles landsdækkende rejseregler pkt. 2.7:

"Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. 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. For DSB og Arriva kan inddrivelse ligeledes ske ved inkassobureau. "

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

"Jeg vil godt klage over min bøde, da jeg checkede ind på Frederiksberg Metro den fredag, viser det sig at jeg kun har tastet min hund ind. Jeg har haft nogle udfordringer med check-in, når man skal have mere end en selv med.

Jeg er i god tro da jeg kører afsted med metroen men kontroløren vælger at give mig en bøde trods alt. Kontroløren viser mig hvordan jeg skal gøre så jeg bliver checket ind udover bøden. Min pointe er at der er ingen vejledning på Frederiksberg og Vedbæk hvor jeg kommer fra. Mens man sagtens kan se det på Nørreport station. Jeg vil jo checke ind med os begge to på min rejsekort mens kontroløren tror at jeg har et hunderejsekort, hvilket jeg aldrig har hørt om. Jeg klager over daværende dårlig skiltning og service.

Jeg skriver så med metroselskabet og giver min indsigelse, men hører ikke fra dem før i mandags, hvor det er Gældsstyrelsen der sender mig en bøde på nu 1140,89 kr.

Jeg har skrevet med metroens tidligere medarbejder XX for at få min sag ændret. Jeg har i denne mail et skriftlig svar at jeg skal vente på deres svar på min klage. Jeg sendte i sin tid en kundeformular med forklaring uden at høre fra dem før nu.

Jeg synes at jeg har handlet i god tro og forstår ikke denne behandling af mig."

Indklagede anfører følgende:

"Hermed fremsendes vores kommentarer samt korrespondance vedrørende ovenstående klagesag.

Indledningsvis skal vi beklage, at vi først nu vender tilbage med svar, hvilket skyldes, at det i denne sag har været mere omstændeligt end normalt at fremskaffe informationer, da disse går helt tilbage til juli 2017, og vi derfor har haft behov for at rekvirere informationen eksternt.

Vi skal gøre opmærksom på, at Metroen – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet - kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar at sikre gyldig rejsehjemmel til sig selv og eventuelt medrejsende, inden rejsen påbegyndes.

Kan der ikke fremvises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750 jf. de fælles landsdækkende rejseregler <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx> (afsnit 2.7.1 og 2.7.2).

I den konkrete sag har klager fået udstedt en kontrolafgift den 21. juli 2017, da hun ikke kunne fremvise gyldig rejsehjemmel for sig selv, men kun for den hund hun havde med.

Af nedenstående rapport fremgår det, at klager alene har foretaget check ind af en hund (transaktionsnummer 733 og 734 markeret med gult og med rød kant).

Transaktion 733 viser, at der er foretaget et valg på check ind ekstrastanderen og transaktion 734 er godkendelse af det foretagne valg samt registrering af forudbetalingen.

Vores bedste gæt er, at klager i forbindelse med betjeningen af check ind ekstrastanderen, er kommet til at fravælge 1 voksen. Til og fra valg af voksen, barn, hund og cykel foretages med +/- tasterne.

De med gult markerede transaktioner er foretaget på check ind ekstrastandere. Ude til højre (markeret med blå) fremgår validatornr. (8 = Check ind ekstrastander).

Når der foretages check ind på en check ind ekstrastander, vil det altid af displayet fremgå, hvem eller hvad der er checket ind. Havde klager således kigget på displayet, ville hun med lethed have kunnet se, at der kun var checket 1 hund ind.

Vedhæftet fremsendes videosekvens, hvor et rejsekort checkes ind på en check ind ekstrastander, hvor der efterfølgende checkes 2 børn ind og sluttelig fravælges den voksne, som altid er default. I displayet fremgår det så **2 Børn**.

Af nedenstående udskrift fremgår det, at klagers anonyme rejsekort er indstillet til 1 Voksen. Når der foretages almindeligt check ind (på almindelig check ind stander), sker dette som 1 voksen.

TransacNr	RejsefSystemMod	TransaktionsT	Transak KortNr	KortNr	KortNrI	TransaktionsType	StopPunkt	RejseRabat	Rabat	Rabat	Rabat	Passenge	PassengerGroupT1	Passenge	PassengerGroupT2	PassiPass	PassengerClass	KalenderData	Equip	Validation	
724	35	11-07-2017	11jul17:12:27:	0		308430 CSC Fare product check in	Flintholm St. (S-tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	11-07-2017	19	2
725	35	11-07-2017	11jul17:12:40:	0		308430 CSC Fare product check in	Hellerup St. (tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	11-07-2017	19	2
726	35	11-07-2017	11jul17:13:11:	44,4		308430 CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	199	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	11-07-2017	19	4
727	36	21-07-2017	21jul17:10:50:	-70		308430 CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	200	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	1
728	36	21-07-2017	21jul17:10:50:	70		308430 CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	200	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	5
729	37	21-07-2017	21jul17:10:50:	0		308430 CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	200	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	8
730	38	21-07-2017	21jul17:10:50:	-70		308430 CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	1
731	38	21-07-2017	21jul17:11:29:	0		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	2
732	38	21-07-2017	21jul17:11:37:	38		308430 CSC Fare product check out	Frederiksberg St. (Metro) (tog)	201	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	4
733	39	21-07-2017	21jul17:16:22:	0		308430 CSC Fare product check in	Frederiksberg St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	8
734	40	21-07-2017	21jul17:16:22:	-35		308430 CSC Fare product check in	Frederiksberg St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	1
735	40	21-07-2017	21jul17:16:26:	0		308430 CSC Inspection	Vanløse St. (Metro) (tog)	202	0	0	0	2	21-07-2017	19	0
736	40	21-07-2017	21jul17:16:26:	0		308430 CSC Inspection	Vanløse St. (Metro) (tog)	202	0	0	0	2	21-07-2017	19	0
737	40	21-07-2017	21jul17:16:30:	0		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	2
738	40	21-07-2017	21jul17:16:30:	27,5		308430 CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	4
739	40	21-07-2017	21jul17:16:30:	-35		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	3
740	40	21-07-2017	21jul17:16:30:	35		308430 CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	202	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	4
741	41	21-07-2017	21jul17:16:31:	0		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	203	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	8
742	42	21-07-2017	21jul17:16:31:	-105		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	203	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	1
743	42	21-07-2017	21jul17:16:31:	105		308430 CSC Fare product check out	Nørreport St. (Metro) (tog)	203	1	0	0	1	Hund - anonym	2	21-07-2017	19	5
744	43	21-07-2017	21jul17:20:25:	-70		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (tog)	204	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	1
745	43	21-07-2017	21jul17:20:25:	32		308430 CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	204	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	4
746	44	21-07-2017	21jul17:20:25:	-70		308430 CSC Fare product check in	Vedbæk St. (tog)	205	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	1
747	44	21-07-2017	21jul17:20:51:	0		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (Metro) (tog)	205	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	2
748	44	21-07-2017	21jul17:21:02:	39,6		308430 CSC Fare product check out	Lergravsparken St. (Metro) (tog)	205	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	4
749	45	22-07-2017	22jul17:23:50:	-70		308430 CSC Fare product check in	Lergravsparken St. (Metro) (tog)	206	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	1
750	45	22-07-2017	22jul17:23:59:	58		308430 CSC Fare product check out	Kongens Nytorv St. (Metro) (tog)	206	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	21-07-2017	19	4
751	46	22-07-2017	22jul17:05:51:	-70		308430 CSC Fare product check in	Nørreport St. (tog)	207	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	1
752	46	22-07-2017	22jul17:06:06:	0		308430 CSC Fare product check in	Østerport St. (tog)	207	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	2
753	46	22-07-2017	22jul17:06:18:	0		308430 CSC Fare product check in	Østerport St. (tog)	207	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	2
754	46	22-07-2017	22jul17:06:43:	0		308430 CSC Fare product check in	Østerport St. (tog)	207	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	2
755	46	25-07-2017	22jul17:06:59:	0		308430 CSC Inspection	Klampenborg St. (tog)	207	0	0	0	2	22-07-2017	19	0
756	46	22-07-2017	22jul17:07:09:	39,6		308430 CSC Fare product check out	Vedbæk St. (tog)	207	1	0	0	1	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	4
757	47	22-07-2017	22jul17:12:29:	200		308430 CSC Tpurple product operation	Vedbæk St. (tog)	0	22-07-2017	17	8
758	47	22-07-2017	22jul17:20:08:	0		308430 CSC Fare product check in	Holte Midtpunkt	208	1	0	0	2	Voksen - anonym	2	22-07-2017	17	1
759	48	22-07-2017	22jul17:20:08:	-140		308430 CSC Fare product check in	Holte Midtpunkt	208	1	0	0	2	Voksen - anonym	2	22-07-2017	17	1
760	48	22-07-2017	22jul17:20:27:	116		308430 CSC Fare product check out	Tørødvej	208	1	0	0	2	Voksen - anonym	2	22-07-2017	19	4

Desværre er det ikke muligt på nuværende tidspunkt, at få af- eller bekræftet, hvorvidt der måtte have været vejledning på check ind ekstrastanderen på Vedbæk station og på Frederiksberg station, men det må antages, at klager, som tidligere har foretaget check ind af flere, må have haft et vist kendskab til, hvordan dette gøres samt at dette kan kontrolleres/aflæses i displayet. Det kan anføres, at klager blandt andet har foretaget check ind af medrejsende den 1. april 2017 og den 22. april 201 – om der er foretaget yderligere check ind ekstra før disse datoer, vides ikke, da udtrækket ikke går så langt tilbage.

I den konkrete sag henvender klager sig til os (via vores kontaktformular) den 24. juli 2017 og vi besvarer denne henvendelse samme dag.

Da vi ikke hører yderligere fra klager, og betalingen samtidig udebliver, fremsendes der 22. august 2017 en Betalingspåmindelse 1.

Idet betalingen fortsat udebliver, fremsendes Betalingspåmindelse 2 den 12. september 2017.

Vi hører fortsat intet fra klager og modtager ingen betaling, hvorfor sagen overdrages til inddrivelse via Gældsstyrelsen/SKAT den 3. juni 2019.

Udstående udgør på dette tidspunkt 750 kr. + 2 rykkergebyrer på hver 100 kr., i alt 950 kr.

Den 2. marts 2020 fremsender klager en ny henvendelse til os vedhæftet en fil, indeholdende en henvendelse fra klager til Metroselskabet samt Metroselskabets svar herpå.

Vi besvarer klagers fornyede henvendelse 5. marts 2020.

Baseret på ovenstående finder vi det uomtvisteligt, at klager er rejst uden gyldig rejsehjemmel og anser derfor kontrolafgiften som korrekt udstedt og efterfølgende fastholdt. Vi anser ligeledes de fremsendte rykkerskrivelser og efterfølgende overdragelsen af fordringen til Gældsstyrelsen som korrekt pålagt og videregivet grundet den manglende betaling.

Afslutningsvis må vi igen tilbagevise klagers påstand om, at vi ikke skulle have besvaret hendes oprindelige indsigelse – fremsendt via vores klageformular den 24. juli 2017. Svar blev sendt samme dag til den mail-adresse, klager selv havde oplyst, og som hun i øvrigt også benytter i forbindelse med sin henvendelse til Ankenævnet.

Ligeledes er klagers henvendelse tilsendt Metroselskabet via mPost@m.dk den 25. juli 2017 blevet besvaret samme dag. Dette svar er ligeledes tilsendt klager på den af hende oplyste mail XX@XX.com.

Det kan også oplyses, at vi ønsker at behandle alle kunder ens, og vi forholder os således ikke til, om der er handlet i god eller ond tro, om kunden er pensionist, studerende, turist etc. eller om kunden tidligere har modtaget en kontrolafgift eller ej. Som passager er det ens eget ansvar selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel, som kan forevises på forlangende, kan der ikke forevises gyldig rejsehjemmel, udstedes en kontrolafgift uanset årsagen hertil, jf. de fælles landsdækkende rejseregler afsnit 2.7.1. - <https://www.rejsekort.dk/-/media/dms/Faelles-landsdaekkende-rejseregler.ashx>

Vi ser således ingen anledning til at ændre vores beslutning eller trække vores krav, oversendt til Gældsstyrelsen, tilbage.”

Hertil har klageren bemærket:

”Se det er den sidste mail jeg har fra Metroselskabet, hvori de siger, at de vil kontakte mig yderligere. De har ikke henvendt sig til mig siden. Heller ikke på brev= post.

Jeg tænkte ærligtalt, at det var gået i orden.

Jeg vil også sige, at jeg betaler så for den tur til Vedbæk, da kontroløren viser, hvordan jeg skal gøre. Så skal det vel minus beløbet plus gebyrerne da jeg ikke har andet såfremt I virkelig ikke kan hjælpe mig.

Jeg har ikke i min vildeste fantasi troet, at jeg kunne fravælge mig på kortet?? og kun taste min hund ind. Vil gå op på Vedbæk station og se hvordan det kan lade sig gøre!

Men jeg hører jo intet fra dem før i år. Det er da højest mærkeligt. Jeg vil sige at bolden ligger hos dem. Hvad mener du?

Det skriver de i deres brev til dig at de intet hører fra mig siden d.24/7-2017 men det passer jo ikke!!”

Og

”Jeg har stadig ikke hørt fra dig. Men til gengæld fra Gældsstyrelsen som også har trukket 805 kr., som jeg skulle have tilbage fra overskydende skat.

Det er lidt trist, at kommunikationen er så dårligt.

Mit opråb var jo, at de siger at de ikke har hørt fra mig efter d. 24/7 2017, men det er jo ikke sandt, i og med jeg skriver med XX d. 25/7 2017 og venter svar fra dem?

Men det var jo ingen hjælp at bruge 160 kr. for at få Ankenævnet til at hjælpe mig.”

Hertil har indklagede bemærket:

" Hermed fremsendes vores kommentarer til klageres seneste mails af henholdsvis 26. marts 2020 og 13. april 2020 vedhæftet mail fra Ankenævnet d.d..

Klager refererer til, at hun ventede svar fra os efter hun den 25. juli 2017 fremsendte mail til XX.

Det er korrekt, at klager 25. juli 2017 kl. 08:46 fremsender en mail stilet til XX. Denne mail fremsender klager til Metroselskabet (mPost@m.dk).

Idet Metroselskabet intet har med drift, vedligehold og sagsbehandling af henvendelser at gøre, besvares klagers mail derfor samme dag kl. 09:49, hvor Metroselskabet skriver:

From: no-reply <no-reply@m.dk>
Subject: SV: Svar på din henvendelse vedr. sagsnummer
Date: 25 July 2017 at 09:49:48 GMT+2
To:

Kære

Tak for din henvendelse til Metroselskabet, som er et transport-, udviklings- og anlægsselskab. Vi har vurderet, at din henvendelse skal videresendes til Metro Service, som er Metroselskabets driftsoperatør, der står for den daglige drift af metroen.

For at Metro Service kan håndtere din henvendelse bedst muligt, vil vi henvise dig til at udfylde formularen, som du finder ved at klikke på dette link: "[kundeservice formular](#)", hvorefter du vil blive kontaktet hurtigst muligt.

Ønsker du ikke at benytte formularen, kan du sende et brev til følgende adresse:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

eller ringe på tlf. nr. 7015 1615

Telefontid vedr. kontrolafgifter: Mandag-fredag: 10:00-14:00.

Vi gør opmærksom på, at denne mail ikke kan besvares.

Med venlig hilsen

Metroselskabet

Vi er således uforstående overfor, hvordan klager kunne være af den opfattelse, at der ville tilgå svar fra os (Metro kundeservice), som opfølgning på den fremsendte mail.

Af svaret fremgår det jo netop, at klager henvises til at udfylde formularen samt link til selvsamme, hvorefter hun vil blive kontaktet hurtigst muligt. Vi har ikke efter denne dato modtaget yderligere henvendelse fra klager via vores kontakt-/klageformular. Først 2. marts 2020 kontakter klager os telefonisk, og bliver her henvist til at henvende sig via førnævnte kontakt-/klageformular, hvilket hun så gør samme dag.

Det undrer os også, at klager ikke har stillet spørgsmålstegn ved de fremsendte rykkere - Betalingspåmindelse 1 og 2 fremsendt henholdsvis den 22. august 2017 og 12. september 2017.

Af begge betalingspåmindelser fremgår både henvisning til vores hjemmeside, telefonnummeret til kundeservice samt konsekvensen, såfremt betalingen ikke tilgår os.

PDF-filer af de respektive betalingspåmindelser er tidligere fremsendt og vedhæftet er kopi af det standardgirokort, som benyttes når vi sender betalingspåmindelser."

Klageren har hertil bemærket:

” Det er jo en vidunderlig historie og en af de lange, må jeg sige.
Hver gang skal jeg ind og nærlæse, hvad jeg har skrevet om med hvem for man glemmer jo det hele.

Først vil jeg gerne påpege, at jeg har IKKE modtaget nogen rykker på selve bøden i 2017. Så det er jo lidt underligt. Metroselskabet siger at de har sendt mig to breve. IKKE modtaget.
Dernæst har jeg jo skrevet i den kundeformular 24/7 2017 til Metro og dernæst har jeg skrevet med XX som siger, at jeg skal vente.

Der, hvor filmen falder af for mig, er, at man skriver med XX fra Metroselskabet og får det svar, at man skal genskrive til en kundeformular. Det er noget op af bakke med den form for kommunikation.
Jeg kan godt se, at jeg IKKE har genskrevet formularen, men det er jo fordi kommunikationen er, som den er envejs. Men jeg fik jo en mail om at jeg skulle ikke foretage mig noget før der blev skrevet til mig.

Men hvis det så var kundeformularen, at jeg skulle have genskrevet det, som jeg har skrevet to gange tidligere? Det er der hvor jeg synes at der drives gæk med klageren hos Metroselskabet.
Noget som også kom frem i aviserne i 2017. Mange klagede over det samme, som jeg har været ude for.”

På ankenævnets vegne



Tine Vuust
Nævningsformand