

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO**

- Journalnummer:** 2015 – 0160
- Klageren:** XX  
2200 Kbh. N.
- 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. Klageren oplyser, at standen "frøs". Derudover 200 kr. i rykkergebyr for betalingspåmindelser. Indsigelsesfristen overskredet med næsten 2 ½ måned.
- Parternes krav:** Klageren ønsker annullering af kontrolafgiften og rykkergebyrerne  
Indklagede fastholder disse
- Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnshoved, landsdommer Tine Vuust  
Torben Steenberg  
Asta Ostrowski  
Alice Stærdahl Andersen  
Bjarne Lindberg Bak

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på et møde den 19. april 2016 truffet følgende

**AFGØRELSE:**

Ankenævnet realitetsbehandler sagen, og Metro Service I/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. samt betalingspåmindelse på 200 kr., i alt 950 kr.

Metro Service sender et girokort til klageren.

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

-oOo-

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

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

## **SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:**

Klageren rejste med metroen den 19. marts 2015, og efter metroen havde forladt Femøren station, blev han billetteret. Da hans rejsekort ikke var checket ind, fik han pålagt en kontrolafgift på 750 kr. Stewarden har noteret på den elektroniske kontrolafgift, at der måtte medvirke politi til identifikation af klageren.

På kontrolafgiften, som klageren modtog, fremgik det, at klage over kontrolafgiften skulle indsendes senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften og indsendte ikke nogen indsigelser. Metro Service sendte derfor den 13. og 29. april 2015 betalingspåmindelser med et rykkergebyr på hver 100 kr. til klageren. Den seneste betalingsfrist var sat til den 7. maj 2015.

Først den 11. juni 2015 rettede klageren henvendelse til Metro Service og anmodede om annullering af kontrolafgiften med den begrundelse, at han i forbindelse med check ind af sit rejsekort havde haft høretelefoner på og derfor var ekstra opmærksom på teksten på standerens display, som skrev "God rejse". Ved kontrol af hans rejsehjemmel var rejsekortet imidlertid ikke checket ind. På vej hjem gik klageren hen til den samme stander, og her så han, at skærmen "frøs", og der hele tiden stod "God rejse". Standeren havde altså været i stykker hele tiden.

Den 15. juni 2015 fastholdt Metro Service deres kontrolafgift, allerede fordi klageren ikke havde overholdt 14-dages fristen for klage.

## **ANKENVÆVNETS BEGRUNDELSE:**

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

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

I ankenævnets vedtægter er der ikke fastsat nogen forældelsesfrist for klager, og da klagen angår tekniske fejl på materiellet, finder ankenævnet, at sagen skal realitetsbehandles i ankenævnet.

Klageren har oplyst, at han den pågældende morgen bar hovedtelefoner og derfor ikke kunne høre rejsekortstanderens lyd ved check-ind, men alene kiggede på displayet, som viste teksten "god rejse".

Klageren har videre anført, at standeren må have været i stykker, fordi samme tekst stod på skærmen, da han rejste retur flere timer senere. Ankenævnet har ikke grundlag for at betvivle klagerens oplysning om, at den pågældende rejsekortstander var i stykker, når Metro Service under ankenævns sagen ikke har undersøgt sagen yderligere.

Det kan forekomme, at standen "fryser", og at der står "god rejse", således at klageren derved får indtryk af, at han har checket ind. Men i den konkrete sag, hvor klageren ikke var opmærksom på lyden, idet han havde høretelefoner på, bør klageren være ekstra opmærksom på billedet på standen, og at dette ikke ændrede sig, da klageren checkede sit rejsekort ind.

Ankenævnets sekretariat har fra Rejsekort A/S fået oplyst, at en rejsekortstander i de tilfælde, hvor skærmen "fryser", ikke vil reagere på, at der holdes et rejsekort hen til standen. Der vil således ikke komme lyden for korrekt check-ind. Forinden rejsekortet holdes hen til en virksom stander, vil der i øvrigt ikke være teksten "god rejse", som start på et korrekt check-ind.

På den baggrund finder ankenævnet, at klageren selv må bære ansvaret for ikke at være korrekt checket ind, også selvom det skyldes tekniske fejl ved den stander, som han anvendte.

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 blev derfor pålagt med rette.

#### Vedrørende rykkergebyrerne:

Det fremgår af forsiden på kontrolafgiften, som klageren fik udleveret ved kontrollen den 19. marts 2015, at klagefristen er 14 dage.

Kontrolafgiften blev ikke betalt inden betalingsfristen, og da klageren ikke fremsendte indsigelser inden klagefristens udløb, var Metro Service berettiget til at sende betalingspåmindelser med rykkergebyrer på hver 100 kr. den 13. og 29. april 2015.

Det af klageren anførte om, at han grundet en rejse til udlandet ikke nåede at klage til Metro Service, kan ikke føre til et andet resultat, idet dette ikke er en rimelig grund til ikke at overholde 14-dages fristen.

### **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. fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Af § 14 stk. 4 fremgår det, at transportministeren fastsætter 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.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet:

#### 2.3 Generelle principper

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

## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift.

Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde.

Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger.

Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen.

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at 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. inkl. moms for hver rykker skrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

## Fra lov om jernbaner:

**§ 14.** Jernbanevirksomheder kan opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel.

*Stk. 2.* Kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer som nævnt i stk. 1 inddrives efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige. Restanceinddrivelsesmyndigheden kan inddrive skyldige beløb ved modregning i overskydende skat.

*Stk. 3.* Passagerer, der ikke er i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, har pligt til på forlangende at forevise legitimation for jernbanevirksomhedens personale med henblik på at fastslå passagerens identitet.

## Fra lov om inddrivelse af gæld til det offentlige:

**”§ 18.** Fogedretten træffer efter begæring afgørelse om indsigelser vedrørende kontrolafgifter for overtrædelse af bestemmelserne i færdselsloven, lov om radio- og fjernsynsvirksomhed, jernbaneloven og lov om trafikselskaber, som skyldneren fremsætter over for restanceinddrivelsesmyndigheden om dels kravets berettigelse, dels berettigelsen af en afgørelse om lønindeholdelse og om en gennemført modregning. Begæringen fremsættes over for restanceinddrivelsesmyndigheden, som indbringer indsigelsen for fogedretten. Afgørelse træffes efter reglerne i retsplejelovens §§ 499-503.

*Stk. 2.* Afgørelse efter stk. 1 træffes af fogedretten i den retskreds, hvor skyldnerens bopæl er beliggende.

*Stk. 3.* Fristen for begæring om indbringelse af indsigelser efter stk. 1 er 4 uger, fra skyldneren har modtaget meddelelse om lønindeholdelse eller modregning.

*Stk. 4.* Overskrides den frist, der er nævnt i stk. 3, afviser fogedretten sagen. Fogedretten kan dog undtagelsesvis indtil 1 år efter meddelelsen om lønindeholdelse eller modregning tillade, at en indsigelse behandles. Begæring herom skal i så fald indleveres til fogedretten inden 4 uger efter tilladelsens meddelelse. Fogedrettens afgørelse om indsigelser kan kæres til landsretten efter reglerne i retsplejelovens kapitel 53.”

## Fra rejsekort.dk

Når du checker ind eller ud, vil du høre én af de tre lyde, der er vist herunder.

Til hver lyd findes forskellige skærmbeskeder, som vil forklare hvad lyden betyder.



▶ **Alt er OK** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

Disse skærmbeskeder vises på kortlæseren, når du hører lyden for

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
<b>OK</b> Fortsat rejse	<b>OK</b> God rejse	<b>OK</b> Rejse Saldo 123,45 kr 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

▶ **Vær opmærksom** Hør lyd  Hvad betyder lyden? ▲

(Check ind)	(Check ind)	(Check ud)
<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest God rejse	<b>OK - men check ud mangler</b> Ny rejse startet	<b>OK</b> Bemærk lav saldo Tank rejsekort op snarest Rejse 123,45 kr Saldo 12,34 kr
<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>	<a href="#">Vis mere om denne besked</a>

Noget er galt Hør lyd  Hvad betyder lyden? 

<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>OK</b></p> <p>Rejsekortet er allerede checket ind</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>▶ (Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>Ugyldigt rejsekort</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>Saldo for lav</b></p> <p>Ikke muligt at checke ind. Tank dit rejsekort op</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>Rejsekort på spærreliste</b></p> <p>Ring til kundecenter på 70 11 33 33</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>▶ (check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>For mange kort</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>(Check ind)</p> <div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #0070C0;"> <p><b>Fejl ved kort</b></p> <p>Prøv igen. Hold rejsekort hen på Det Blå Punkt.</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>
<p>(Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Check ind mangler</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	<p>▶ (Check ud)</p> <div style="background-color: #808080; color: white; padding: 10px; border: 1px solid #808080;"> <p><b>Fejl</b></p> <p>Maksimal rejsetid overskredet</p> </div> <p><a href="#">Vis mere om denne besked</a></p>	

Ankenævnet har i forbindelse med behandlingen af tidligere klager anmodet Rejsekort A/S om oplysninger om, om det er muligt, at standerens tekst og lyd ikke svarer overens. Rejsekort A/S har svaret således:

”Rejsekortlæserne er konstrueret således at det i sammenhængen korrekte par af lyd og tekst anvendes.

Dvs. at f.eks. lyden for ”ok” anvendes sammen med teksten for ”ok” og lyden for ”afvist” anvendes sammen med teksten for ”afvist”.

Redegørelse vedrørende anvendte par af lyd og tekster er tidligere fremsendt til Ankenævnet, hvori fremgår hvilke par, der anvendes og i hvilke situationer.

Spørgsmål kan ikke belyses nærmere på baggrund af de indsamlede data vedrørende spørgsmålet om hvorvidt der er foretaget og registreret checkind eller checkud, da der ikke foretages særskilt logning af anvendt lyd i forhold til tekst, idet kortlæserne er konstrueret således at lyd og tekst følges ad i de definerede par.”

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

### **Klageren anfører at:**

han bruger metroen dagligt til og fra arbejde og bruger sit rejsekort, hvis hans periodekort er udløbet. Og at han aldrig haft nogle problemer med sit kort, men denne dag gik han hen for at tjekke ind og havde ekstra øje med skærmen, som bekræftede ind-checkning med beskeden 'God rejse'. Han gik ud fra, at alt dermed var i orden og jeg havde en gyldig billet,

at efter hans opfattelse bør bøder gives til folk, som med overlæg forsøger at undgå at betale for deres billet,

at i dette tilfælde var hans kort ikke indtjekket pga. en teknisk fejl med automaten, og det skal han ikke straffes for,

at han har klaget over bøden til Metroselskabet og at han har fået at vide, at det er hans eget ansvar at rejse med gyldig billet, samt

at Metroselskabet burde tage et seriøst ansvar, når deres produkt ikke fungerer og stoppe med at holde kunden ansvarlig hver eneste gang, der er problemer med rejsekortet,

### **Indklagede anfører at:**

"Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsregionen - efter et selvbetjeningsystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig billet eller kort, som kan forevises på forlangende,

at i tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan fremvises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Dette fremgår dels på de opsatte informationstavler, der findes på alle vore stationer og dels af de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia, som er tilgængelig på vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk) ,

at det fremgår af Metro Services bilag, at den konkrete sag blevet fastholdt på baggrund af ankefristen, og at det således ikke blev undersøgt og behandlet på baggrund af indholdet i klagers fremsendte henvendelse,

at kontrolafgiften blev udstedt den 19. marts 2015, og at Metro Service intet hører fra klager inden for ankefristen på de 14 dage, hvorfor Metro Service fremsendte den første betalingspåmindelse den 13. april 2015 og den anden betalingspåmindelse den 29. april 2015,

at Metro Service først modtog klagen den 11. juni 2015 – altså over 2½ måned efter ankefristen,

at følgende fremgik på kontrolafgiftens forside:

Reg.nr. Kontonr.	INDBETALINGSKORT	Kan betales i pengeinstitut og på posthuse Kreditornummer og belæbsmodtager <b>85 61 16 15</b>  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15
<b>Betaling af kontrolafgift</b> Det skyldige beløb skal betales inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Betaling kan foretages på posthus, i bank eller via netbank. Evt. indsigelse skal ske skriftligt inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Se mere på bagsiden af dette girokort.  Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udbetaler betaler efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso. Ved tvangsinddrivelse opkræves SKAT gebyr. Ved overdragelse til retslig inkasso opkræves ligeledes et gebyr.  Med venlig hilsen Metro Kundeservice Telefon 70 15 16 15		Underskrift ved overførsel fra konto
Kroner ————— Øre —————		Betalingsdato
<b>00</b>		
Til maskinel aflæsning – Undgå venligst at skrive i nedenstående felt		Dag ————— Måned ————— FIK 751 (06.14) 736-919351
+71<000000059663245 +85611615<		
Kontrolafgiftsnr.: 00596632-45		
Deg Måned År Kl. Steward ID	Henvendelse om kontrolafgiften, se bagsiden	
Fra  Til	Indbetalers navn og adresse	
Årsag	<b>Vigtige oplysninger for den fortsatte rejse</b> Kontrolafgiftens indbetalingskort er gyldig som enkeltbillet til den fortsatte rejse. Biletten gælder kun til en enkelt uafbrudt rejse med metro til den bestemmelsesstation, som den rejserne har angivet ved udstedelsen. Omstigning er tilladt, men ikke reiseafbrudelse.	
Kroner ————— Øre —————		<b>Læs venligst vigtige oplysninger på bagsiden, betalings- og ankefrist 14 dage.</b> Please read the important on the back of this ticket. Payment or a written complaint is due within 14 days.
Ialt <b>00</b>		Post-Denmark's Printing
Kreditornummer <b>85 61 16 15</b>  Metro Kundeservice Metrovej 3 2300 København S Tlf. 70 15 16 15	Gebyr for indbetaling betales kontant	

at følgende fremgik af bagsiden af kontrolafgiften:



## Du har netop modtaget en kontrolafgift

Ifølge rejsereglerne skal du, hvis du ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, oplyse os om dit fulde navn, adresse, fødselsdag og -år, og på forlangende vise gyldig legitimation med foto.

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort. Al sagsbehandling sker **kun** hos Metro Kundeservice ved skriftlig henvendelse.

### 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 stewardsens 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](http://www.m.dk)

For befordring gælder i øvrigt rejsbestemmelserne i metroens rejseregler/de fælles rejseregler for bus, tog og metro. Rejsereglerne kan ses på [www.m.dk](http://www.m.dk). Et eksemplar af rejsereglerne kan altid rekvireres ved henvendelse til Metro Kundeservice.

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

### Payment of fare evasion ticket

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

For further information we refer to: [www.m.dk](http://www.m.dk)

For payment from abroad: IBAN: DK4320000758225143  
SWIFT: NDEADKKK  
Reg.nr. 2191  
Konto 0758 225 143

Nordea Bank Danmark A/S  
Vesterbrogade 8, Box 850, 0900 København C

at Metro Service på baggrund af ovenstående ikke ser en anledning til at ændre deres beslutning, hvorfor Metro Service uændret fastholder deres krav på kr. 950,- (kontrolafgiften på kr. 750,- samt de 2 tillagte rykkergebyrer på hver kr. 100,-),

at Metro Service afslutningsvis skal henvise til en tidligere afgørelse truffet af ankenævnet (klagesag 2014-0126 - <http://abtm.dk/files/Afgørelserseptember2014/XXAFG-2014-0126.pdf>), hvor ankenævnet blandt andet anfører, at den fastsatte frist på 14 dage for indsigelse ikke findes urimelig."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand