

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

**Journalnummer:** 2015-0063

**Klageren:** XX  
2000 Frederiksberg

**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S

**Cvr nummer:** 21 26 38 34

**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for glemt periodekort og rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.

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

**SAGSFREMSTILLING:**

**Klageren reklameret til indklagede:** Den 09.februar 2015

**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. marts 2015

**Sagens omstændigheder:**

Klageren blev den 7. februar 2015 klokken 16.35 i Metroen pålagt en kontrolafgift, efter at metroen havde forladt Øresund station i zone 3 idet han ikke kunne forevise gyldig rejsehjemmel.

Stewarden har på den elektroniske kontrolafgift noteret følgende: "*kontakter kundeservice ang. gyldig glemt månedskort*".

Samme aften kl. 19:53 fornyede klageren sit periodekort gældende fra den 7. februar 2015.

Den 9. februar 2015 skrev klageren første gang til Metro Service, at han fremsendte dokumentation for et gyldigt månedskort. Klageren fremsendte dog kun en kopi af sit legitimationskort samt stamkort på sit periodekort.



Den 10. februar 2015 anmodede Metro Service derfor klageren om inden for en uge at fremsende en kopi af værdiindlægget i periodekortet, der var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, idet de ellers ville fastholde kontrolafgiften.

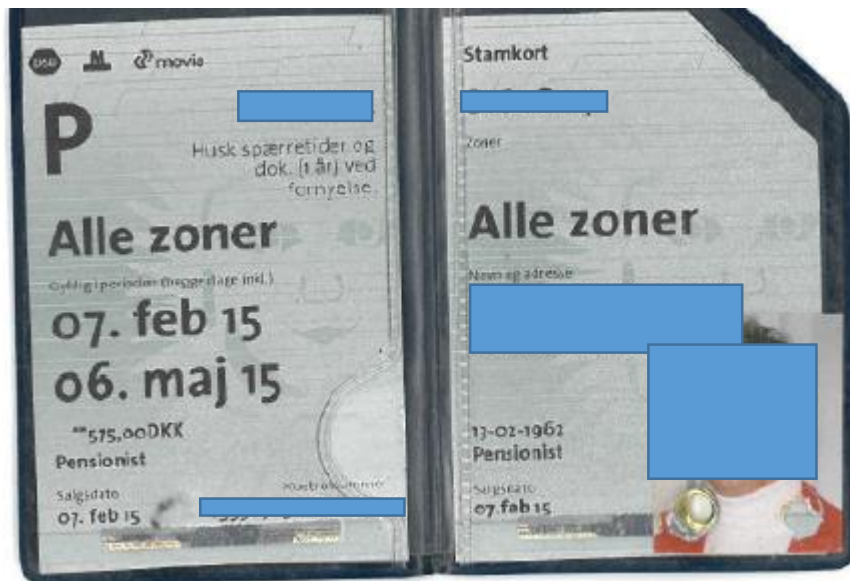
Den 16. februar 2015 sendte klageren kopi af sit periodekort til mailadressen "kundeservice@metroservice.dk". Denne adresse har dog ikke været i brug siden 2012, hvorfor klageren modtog en automeddelelse om at anvende kontaktformularen på [www.m.dk](http://www.m.dk) under Kundeservice. Dette gjorde klageren dog ikke.

Den 25. februar 2015 sendte Metro Service til klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr.

Den 5. marts 2015 anvendte klageren formularen på [www.m.dk](http://www.m.dk) og vedhæftede sit periodekort, som var gældende fra den 7. februar 2015 til og med den 6. maj 2015.

Endvidere skrev klageren, at han var stresset den dag han fik kontrolafgiften, men at han havde et gyldigt periodekort på sig, som han fandt frem for sent, hvorfor stewarden bad ham om at sende periodekortet ind til Metro Service for at eftergive kontrolafgiften.

Yderligere oplyste klageren, at fejlen var, at han havde sendt sit periodekort til en metro mail-adresse, som var forkert.



Den 6. marts 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med den begrundelse, at de oprindeligt havde bedt klageren om at fremsende det gyldige periodekort inden for 8 dage, men først modtog dette den 5. marts 2015, hvilket var 16 dage efter fristen.

#### **PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNEN:**

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

at han var syg, og ikke kunne forstå, hvad han skulle gøre,

at han samme dag skrev til Metro Service,

at han den 9. februar 2015 kontaktede Metro Service vedr. bøden, og at han fik at vide at dokumentationen ikke var modtaget,

at han havde et fuldgældigt periode kort d. 7. februar 2015,

at han havde misforstået og sendt klagen til Metro Services mail, men at det var en forkert mail-adresse,

at han opdagede dette og rettede op på fejlen,

at Metro Service har en uoverskuelig hjemmeside,

at han har sendt den manglende dokumentation, men Metro Service kom ikke med en forklaring om, at det var for sent, som der står i deres afgørelse,

at han den 7. februar 2015, kom jeg hjem fra en længere rejse til udlandet, og hans pensionistkort var udløbet, da han kom hjem. Han ville i billetsalget i lufthavnen købe et nyt pensionistkort, men sælgeren ville ikke sælge et nyt kort, selv om han viste stamkortet, da han også skulle fremvise sin pensionsmeddelelse, men den lå hjemme,

at han i stedet købte en billet, men da der var kontrol kunne han ikke finde sin billet, fordi han havde en masse bagage i mange forskellige tasker,

at han fik en kontrolafgift, og senere på dagen fornyede han sit pensionistkort,

at han synes, at kontrolafgiften er uretfærdig, fordi han faktisk havde købt en billet selv om han ikke kunne finde den i sin forvirring over al hans bagage,

at han plejer at have et pensionistkort, men at det desværre var udløbet,

at man burde kunne se i billetsystemet, at der er købt en billet i lufthavnen midt på dagen,

at Metro/ DSB stiller unødvendig krav, da de har hans CPR nummer mv. og man burde kunne bruge nem-id og CPR for at lette fornyelsen af ens periodekort,

at det er uacceptabelt at sende rykkergebyr på 100 kr., mens sagen er under behandling,

at det er første gang dette er sket.

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

at Metroen kører i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet, efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passageren eget ansvar selv at sikre sig rejsehjemmel er gyldigt og gælder til hele rejsen og skal ved billetkontrol kunne fremvise den gyldige rejsehjemmel på forlangende,

at i 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 folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at klager bliver billetteret den 13. februar 2015 kl. 16.35 på strækningen Øresund station (zone 3) og Fasanvej station (zone 2), og kan ikke fremvise rejsehjemmel, hvorfor der udstedes en kontrolafgift efter gældende regler,

at det fra stewardens kommentar på kontrolafgiften fremgår, at klager vil sætte sig i forbindelse med kundeservice for fremvisning af gyldigt kort,

at klager i sin første henvendelse (af 9. februar 2015), via Metro Service hjemmeside, sender en kopi af et stamkort samt det legitimationskort han fremviste i billetteringssituationen,

at det fremsendte materiale ikke var fyldestgørende for en evt. nedskrivning af kontrolafgiften,

at Metro Service den 10. februar 2015 beder om yderligere dokumentation inden 8 dage,

at der i dagene efter omtalte mail er en del telefonkommunikation med klager, hvilket alt sammen bliver skrevet i logbog,

at klager henvender sig igen den 5. marts 2015, hvor han henvender sig via Metro Service hjemmeside, og at det periodekort klager fremsender kopi af den 5. marts 2015 først er udstedt selv samme dag, som kontrolafgiften og først kl. 19.53 – det gælder for såvel stamkort som værdiindlæg,

at klager således ikke fremviser rejsehjemmel gyldig for det tidspunkt, hvor han blev billetteret,

at klagefristen på det tidspunkt er overskredet,

at det er Metro Service forståelse, hvad angår reglerne om efterfølgende visning af periodekort, at rejsehjemlen skal være gyldig på billetteringstidspunktet for at kunne berettige til nedskrivning af kontrolafgiften og ikke at rejsehjemlen først er indkøbt efter kontrolafgiftens udstedelse,

at reglerne for efterfølgende fremvisning af gyldig rejsehjemmel står på Metro Service hjemmeside se nedenstående:

#### **Havde du glemt at forny dit periodekort/personlig billet?**

Hvis du har glemt at forny dit periodekort eller pendlerkort, og gør opmærksom på det i forbindelse med billetkontrol, så modtager du i første omgang en kontrolafgift. Efterfølgende har du mulighed for at få kontrolafgiften annulleret mod et ekspeditionsgebyr på 125 kroner på følgende betingelser:

- gyldighedsperioden må ikke være overskredet med mere end maksimalt 1 døgn på kontroltidspunktet
- kortet skal fornyes med tilbagevirkende kraft på en station
- fornyelsen skal ske senest 14 dage efter gyldighedsperiodens udløb
- kopi af det fornyede kort skal sendes til Metroens Kundecenter inden 14 dage

at det fremsendte materiale fra klager ikke opfylder betingelserne for nedskrivning af kontrolafgiften,

at Metro Service ikke sælger periodekort, men er bekendt med, at der i reglerne for anskaffelse og fornyelse af pensionistkort informeres om, at pensionsmeddelelser skal fremvises,

at klager ikke kunne få lov at forny sit kort hos DSB uden at fremvise pensionsmeddelelse, samt at klager finder det ønskeligt, at DSB kunne finde ham frem i deres system på hans cpr-nummer finder vi ikke relevant for den konkrete sag,

at klager skriver, at man må kunne se, at der er solgt en billet i Lufthavnen midt på dagen, den dag han blev billetteret. Men der bliver solgt mange billetter hver dag i Lufthavnen, og det vil ikke være muligt at afgøre hvilken billet, der evt. skulle være klagers, da alle billetter er upersonlige rejsehjemler,

at en efterfølgende visning af billet eller klippekort ikke vil blive accepteret, da det er en upersonlig rejsehjemmel. Et eventuelt kontoudtog vil heller blive accepteret,

at klager i sin seneste henvendelse til ankenævnet skriver, at han beklager, hvis Metro Service har fået den opfattelse, at han skulle have sagt, at hans pensionistkort var gyldigt. Nedenfor har Metro Service indsat kopi af den tekst klager har skrevet i sin henvendelse til os af 5. marts 2015:

BESKRIVELSE		KUNDENS BESKRIVELSE	
Henvendelsesmetode	Hjemmeside <input type="checkbox"/> Modtaget <input type="checkbox"/> 05-03-15	<p>Jeg have fuldgyldig periodekort på mig. Jeg var stresset og har haft tasker og kuffert med mig og kunne ikke finde periodekor. Da jeg har fandt mit kort var det forsent. Kontrolløren har forslaget at sende min periodekort for at muligvis eftergivet bøden. Fejlen er at jeg har sendt kopi eller scan af min periodekort d. 7. feb 2015 til metro mail som var forkert.</p>	
FI kort nr.	00580961 Udstedt 07-02-2015		
Billettype	Periodekort		
Titel:	7		
Årsag til udstedelse	Periodekort - Andet		
E-Mail	studentsdk@gmail.com		
Mobiltelefon			

at klager på intet tidspunkt tidligere i dette sagsforløb har nævnt noget om en billet i stedet for et periodekort,

at en eventuel købt billet ikke har en relevans for nærværende sag, idet efterfølgende fremvisning af en eventuel billet, som er upersonlig rejsehjemmel, ikke ville kunne danne grundlag for annullering af en kontrolafgift,

at Metro Service mener, at sagen er endeligt oplyst, og at de fastholder kravet om betaling af kontrolafgiften på 750,- kroner, samt påmindelsesgebyret på 100,- kroner, i alt 850,- kroner.

at der ikke er tillagt påmindelsesgebyr, mens sagen har verseret, fordi klageren modtog sin kontrolafgift i toget den 7. februar 2015, og da Metro Service ikke efterfølgende modtog kopi af et gyldigt værðiindlæg, anså man sagen for afsluttet.

## ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

### **Retsgrundlaget:**

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

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

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

Fra de fælles rejseregler for Hovedstadsområdet gælder:

### *2.2 Køb af rejsehjemmel*

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

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

### *2.3 Generelle principper*

*Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkommende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.*

#### *2.3.1 Særligt om billetter og kort*

*Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og 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 førstkommende endestation.*



## 2.5 Kontrol af rejsehjemmel

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

## 2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre reisetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos MoVia, Lokalbanen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbanen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemte-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. 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. 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).



Jævnfør stk. 2. kan der kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

### **Den konkrete sag:**

Således som sagen foreligger oplyst lægger ankenævnet til grund, at klagerens pensionistperiodekort var udløbet, og at klageren ikke kunne forny dette i billetsalget i Lufthavnen den 7. februar 2015, fordi han ikke havde sin pensionsmeddelelse med. Dette er et krav og fremgår desuden af værdidelen på pensionistperiodekortet.

Klageren kunne ved kontrol i metroen den 7. februar 2015 ikke forevise gyldig rejsehjemmel, hvorfor kontrolafgiften kl. 16:35 blev pålagt med rette.

Klageren fornyede først efter kontrollen sit periodekortet kl. 19:53, således som det fremgår af kortets værdidel. Ankenævnet lægger derfor til grund, at det ikke var korrekt, når klageren oplyste til stewarden, at han havde glemt sit i øvrigt gyldige periodekort.

Hvis klageren havde haft gyldigt periodekort på kontroltidspunktet, men ikke kunne forevise dette, kunne klageren have fået nedskrevet/annulleret kontrolafgiften mod et administrationsgebyr på 125 kr., hvis betingelserne herfor er opfyldt. Dette kræver, at klageren fremsendte en kopi af det gyldige periodekort til Metro Service, inden for den fastsatte frist.

Klageren fremsendte imidlertid kun stamdelen af et periodekort inden for fristen, og efter fristens udløb indsendte han kopi af stamdel og værdidel. Det fremgår heraf, at dette var købt *efter* kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor Metro Service er berettiget til ikke at anvende den administrative regel om at nedsætte/annullere kontrolafgiften.

Ankenævnet finder derfor, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, som kan medføre til, at klageren skal fritages for kontrolafgiften, eller at denne skal annulleres mod et administrationsgebyr på 125 kr.

Den omstændighed, at klageren den 16. februar 2015 sendte kopi af sit periodekort til en mail-adresse, som ikke kunne anvendes, og hvorfra han modtog et autosvar, kan ikke føre til, at klageren anses for at have henvendt sig til Metro Service inden for fristen. Ankenævnet bemærker, videre, at periodekortet under alle omstændigheder blev købt efter kontrollen.

Det af klageren anførte om, at han købte en billet, som han ikke kunne finde i kontrolsituationen, kan ikke føre til et andet resultat.

Klageren overholdt ikke Metro Service angivne frist på 8 dage fra den 10. februar 2015 for fremsendelse af yderligere dokumentation. Den efterfølgende dokumentation, som blev fremsendt den 5. marts 2015, medfører ikke, at kontrolafgiften anses for pålagt med urette, jf. ovenfor. Herefter var Metro Service berettiget til den 25. februar 2015 at sende klageren en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9b. Ankenævnet bemærker, at klageren den 16. februar 2015 var i telefonisk kontakt med Metro Service og fik oplyst, at de ikke havde modtaget de scannede dokumenter, som han havde sendt til den mailadresse, som ikke kunne anvendes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet v/Metro Service A/S er herefter berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og rykkergebyret på i alt 850 kr.

Beløbet skal klageren betale inden 30 dage, jf. ankenævnets vedtægter. Klageren modtager girokort fra Metro Service.

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

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.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust  
Nævningsformand