

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2015-0155

Klageren: XX
2400 København NV

Indklagede: Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVRnummer: 21 26 38 34

Klagen vedrører: Cykelkontrolafgift på 100 kr. for at medtage cykel i metroen i spærretiden, samt rykkergebyr på 100 kr. Klageren nægtede at modtage kontrolafgiften. Ønsker desuden erstatning for ulovlig tilbageholdelse.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 2. marts 2015.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 19. juni 2015.

Sagens omstændigheder:

Klageren rejste den 6. februar 2015 med metroen fra Lindevang st. i zone 02 i retning mod Nørreport st. i zone 01. Forinden havde han checket ind på Lindevang st. kl. 17:16 på sit rejsekort. Både for sig selv og en cykel.

I metroen er det på hverdage i tidsrummet kl. 07:00 - 09:00 og kl. 15:30-17:30 ikke tilladt at medbringe cykler i metroen i den såkaldte spærretid.

Det fremgår af logs fra metroens afgangstider, at der kl. 17:17 afgik en metro fra Lindevang st., som ankom til Nørreport kl. 17:24.

Ifølge klagerens oplysninger skulle han på Nørreport st. hente sin cykel, som han ville medbringe på den videre rejse med metroen til en aftale kl. 17:30. Klageren var bekendt med spærretiden og vidste derfor, at han ville komme lidt for sent til aftalen. Klagerens rejsekort er dog checket ud på Nørreport st. kl. 17:42 ifølge klagerens egne oplysninger.

Der blev ifølge den elektroniske kontrolafgift, som udarbejdes på stewardens PDA (håndholdte computer) kl. 17:22 udstedt en kontrolafgift til klageren på 100 kr. for at rejse med cykel i spærretiden.



På den elektroniske kontrolafgift har stewarden anført: <StationFrom>Nørreport</StationFrom> <StationTo>Nørreport</StationTo>, samt "Spærretid" som årsag til kontrolafgiftens udstedelse.

Stewarden har desuden noteret følgende: "pax var meget svært at sammearbejde med. Han har cyklen med i spærretiden og kl. var 17.22 .Han nægter at modtage sin afgift og jeg tilkaldt politiet og de snakkede med ham og forklare til ham at jeg passer på mit arbejde."

Stewarden noterede desuden, at klageren ikke ville modtage kontrolafgiften, ved at skrive "true" i feltet om passageren nægtede at modtage girokortet.

Det fremgår videre af den elektroniske kontrolafgift, at kontrolafgiften først blev færdig kl. 17:58:23.

Af kontrolrummets logbog hos Metro Service fremgår det, at politi blev tilkaldt til ID-check kl. 17:28:

Rediger		17:28	Politi sendes til KN grundet kontrol afgift
Rediger		17:40	Politi ankommet til KN

Det bemærkes, at "KN" er en forkortelse for Nørreport st.

Klageren betalte ikke kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser, hvorfor Metro Service den 25. februar 2015 sendte ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. Girokortet lød på i alt 200 kr.

Den 2. marts 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og rykkergebyret og gjorde til støtte herfor følgende gældende:

"Jeg har modtaget en betalingspåmindelse på noget, jeg aldrig har modtaget. Det fremgår af påmindelsen, at det drejer sig om "Spærretid 1 Cykel" 6-02-2015. Der står følgende numre på betalingspåmindelsen, som måske kan identificere den: YY og ZZ. Jeg kan ikke oplyse kontrolafgiftsnummeret, da jeg aldrig har modtaget kontrolafgiften.

Jeg har været i telefonisk kontakt med KundeService, og er blevet oplyst om, at jeg skal indgive en skriftlig klage. Der er i jeres formular på hjemmesiden ikke en mulighed for at vælge spærretid som type af klage. Jeg har også telefonisk fået at vide, at det er en medarbejder med nummer XX, der er involveret. Jeg kunne ikke få oplyst den anden medarbejders nummer. Jeg har heller ikke kunne få oplyst flere detaljer omkring hændelsen, ud over at medarbejderen ikke har afkrydset nægtet modtagelse.

Derfor beskriver jeg hermed den oplevelse jeg havde den 6/2 2015 i forbindelse med min rejse med metroen. Af beskrivelsen følger også, at jeg nægter at skulle betale hverken afgift eller gebyr.

På jeres hjemmeside oplyser i en 14 dages frist for klager efter modtagelsen af kontrolafgiften. Jeg gør opmærksom på at jeg ikke har modtaget kontrolafgiften.

Beskrivelse af hændelsen

Den 6/2 2015 kort efter 17:30 befinder jeg mig i en halvtom metro på Nørreport station. Jeg

står i mine egne tanker med min cykel, da en mand råber af mig, at jeg skal gå ud af metroen. Han identificerer sig ikke, så jeg bliver lidt forskrækket over hans opførsel. Jeg mener han tog fat i min cykel og insisterede på, at jeg forlod metroen. Det går op for mig, at da han har gul vest på kan han være personale - han er dog ikke klædt på som en klassisk kontrollør, derfor forvirringen.

Jeg går ud af metroen med ham, og han forklarer at jeg ikke må have min cykel med. Jeg bliver forvirret, da jeg godt mener jeg må, og da jeg påpeger at klokken er over 17:30 siger han, at det var klokken ikke, da han gik ind i metroen. Han opfinder tidspunktet 17:22, jeg formoder at det er for at give sig selv en fejlmargen.

Vi befinder os nu i en juridisk gråzone.

- *Hvis han havde haft ret i sin påstand, så havde han ret til at bede om identifikation, og jeg havde pligt til at give ham den. Hvis jeg ikke ville, havde han i så fald ret til at tilbageholde mig til politiet ankom og kunne overtage.*
- *Idet han ikke har ret i sin påstand, har han ikke ret til hverken at bede om identifikation eller tilbageholde mig.*

Det bliver altså i situationen påstand mod påstand.

Faktum er at han, og en tilkommen kollega, forhindrer mig i at forlade området ved at stille sig i vejen. Jeg gør dem opmærksom på at det ulovligt for dem at tilbageholde mig, når jeg ikke har kørt uden billet. Det resulterer i et opkald over radio til politiet.

Han viser mig et skema, der skal udfyldes, så han kan slå mig op i systemet. Jeg mener ikke han har ret til mine oplysninger, og derfor ønsker jeg ikke at give dem. Han bruger derefter forskellige tricks til at overtale mig:

- *Han siger, at de har overvågningskameraer, der kan dokumentere hans historie.
Min kommentar: Dels vil overvågningskameraerne bekræfte min udgave, dels må de kun bruges kriminalitetsforebyggende, dvs. ikke i denne type sag.*
- *Han tilkalder politiet igen.
Min kommentar: Politiet kan jo ikke fortælle, hvem der har ret, så det er ligegyldigt.*
- *Han siger: "Tror du, du er bedre end de andre mennesker her?"
Min kommentar: Igen et argument, der kun virker, hvis han har ret. Jeg har muligvis svaret flabet med udsagnet: "Tror du selv, at du er bedre end de andre mennesker her?"*
- *Han siger, at hvis vi skal vente på politiet, så kan det nemt komme til at tage en time eller længere, før jeg får lov til at gå.
Min kommentar: Jeg betragter som et forsøg på at true med tilbageholdelse med magt (gennem politiet).*

Uanset sandhedsværdien i medarbejderens argumenter, føler jeg mig truet med langvarig tilbageholdelse til at erkende noget, som jeg ikke har gjort. Det føles meget ubehageligt, og jeg er glad

for, dels at der er mange mennesker på stationen, som kan støtte mig, dels at medarbejderen er lav, så jeg føler mig ikke fysisk truet. Hvis det var sket på en mørk station med store truende mænd havde jeg nok meldt det til politiet.

I "Rejseregler for DSB, Metro og Movia" står under kontrolafgift: "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."

Den faktiske procedure i situationen var, at jeg fik udleveret et skema, med felter til CPR-nr., navn, adresse, postnr., by og underskrift. Jeg læste ikke hvad der stod på papiret, da det kun blev præsenteret som en måde at give ham mine oplysninger. Det viser sig, at der står på papiret, at "Kunder uden gyldig billet har pligt til at opgive fuldt navn, fødselsdato og adresse samt legitimere sig på fyldestgørende måde." Der står ikke, hvad man har pligt til, hvis man har gyldig billet. Medarbejderen brugte de nævnte argumenter for at jeg skulle udfylde skemaet, så jeg udfyldte det under protest, og følte mig truet til at gøre det. Medarbejderen bad om fuldt CPR-nummer. Jeg blev ikke mundtligt informeret, men måtte selv fortælle medarbejderen, at jeg kun havde pligt til at oplyse fødselsdato, navn og adresse (det gælder for politiet, så jeg gik ud fra det også gælder for almindelige mennesker). Der er i jeres rejseregler, eller i lovgivningen, ikke grundlag for at der er et felt på papiret, der indeholder de sidste 4 cifre i CPR-nummeret - der er ikke nogen situation, hvor medarbejderen har brug for de oplysninger. Derfor kan jeg kun opfatte det som en metode til at lokke passagerer til at oplyse dem uden grund.

Jeg analyserer mig frem til, at jeg enten kan udfylde papiret eller vente på at politiet ankommer. Det sidste ved jeg ikke hvor lang tid tager (lang tid ifølge medarbejderen), og når politiet ankommer, kan de alligevel ikke gøre andet end at bede mig udfylde papiret og klage efterfølgende.

Derfor udfylder jeg papiret (uden de sidste 4 cifre i CPR-nummer) og bekræfter min identitet på medarbejderens skærm. Da jeg bekræfter, lægger jeg mærke til at mit fulde CPR-nummer står skrevet på skærmen. Jeg har mistet tilliden til medarbejderen, så jeg er stærkt utilfreds med at han har fået mit fulde CPR-nummer til rådighed, og jeg mener også det er lovstridigt. Desuden kunne det være blevet afluret på stationen af andre personer. Jeg bliver på intet tidspunkt bedt om at vise kørekort eller anden identifikation. Ved udfyldelse af papiret skriver jeg på det "PROTEST FEJL UDSTEDT" - men får at vide, at det er lige meget, for papiret skal kun bruges til at medarbejderen kan slå mig op i systemet.

Jeg tog et billede af papiret, da medarbejderen beholdt det. Jeg opdagede da jeg kiggede på billedet i dag, at jeg, ved at udfylde papiret skriver under på at jeg har modtaget kontrolafgift og klagevejledning. Dette er ikke korrekt, og kan nemt modbevises, da medarbejderen havde brug for de oplysninger jeg skrev på sedlen for at udstede kontrolafgiften. Det er altså ikke muligt sandfærdigt at underskrive papiret ved den procedure, der blev anvendt. Jeg har ved min underskrift kun bekræftet at de oplysninger jeg afgav, var korrekte, ikke at jeg har modtaget kontrolafgiften. Jeg følte mig som sagt truet til at udfylde papiret, og nærlæste altså ikke det der stod i siden. Jeg blev heller ikke oplyst om at jeg gjorde andet end at give medarbejderen mine oplysninger.

Jeg beder de to medarbejdere identificere sig, fx ved et nummer eller lign., men de nægter. Det er derfor ikke muligt for mig at identificere dem begge i min klage (den enes nummer har jeg fået

ved telefonisk henvendelse 2/3 2015).

Medarbejderen tilbageholder mig yderligere indtil han har skrevet tidspunktet 17:22, og "KN" 2 gange på en kontrolafgift. Jeg informerer ham endnu engang om, at den er uberettiget udstedt, at tidspunktet er forkert, og at jeg derfor nægter modtagelse, og at han må skrive det korrekte tidspunkt, hvis han ønsker at udstede en kontrolafgift. Han spørger undrende om jeg virkelig vil have, at han skal starte forfra. Jeg siger derfor at jeg ikke vil modtage en fejludstedt kontrolafgift, og slet ikke med forkert tidspunkt. Jeg får på intet tidspunkt kontrolafgiften i hånden, og har derfor kun de oplysninger jeg kan skimme mig til mens han udfylder den. Jeg får at vide, at det er fint, at jeg ikke vil modtage den - så bliver den bare sendt til mig i stedet. Jeg siger at hvis han vælger at sende den til mig, så må jeg følge det op med en klage. Jeg får derefter lov til at gå. Jeg ved ikke om han skrev mere på kontrolafgiften efter jeg gik.

Kort efter ankommer politiet. Den ene betjent snakker med medarbejderen, der virker meget oprevet. Den anden snakker med mig, og jeg forklarer at vi er uenige om en kontrolafgift, at jeg har nægtet at modtage den, og at jeg har fået lov til at gå. Betjenten bekræfter hos medarbejderen, at jeg har fået lov til at gå. Hvad de derefter diskuterer ved jeg ikke, da jeg forlod stationen.

Da jeg ikke hørte mere formodede jeg, at medarbejderen havde genovervejet, om han kunne have taget fejl, og annulleret kontrolafgiften, evt. efter at have snakket episoden igennem med politiet. Jeg mistænker at min første uvilje mod at stige ud af metroen har gjort at medarbejderen ikke ville undersøge om han tog fejl pga. min umedgørlighed. Jeg ved, at klokken var efter 17:30 da jeg var i metroen, og insisterede derfor igennem hele forløbet. Derfor havde jeg en rimelig formodning om, at medarbejderen kunne have valgt at annullere kontrolafgiften, fordi han selv var blevet i tvivl - men at han i situationen ikke ville tabe ansigt.

Jeg har mest lyst til at glemme episoden, men når jeg nu får en betalingspåmindelse, så må jeg jo reagere.

For at opsummere de konkrete klagepunkter:

*Uberettiget udstedelse af kontrolafgift. Det var ikke spærretid, da medarbejderen henvendte sig i metroen.

*Brug af trusler, falske oplysninger og tricks til at fravriste oplysninger og underskrift.

*Specifikt brug af trussel om lang tids tilbageholdelse.

*Uberettiget tilbageholdelse.

*Uhensigtsmæssig udformning af papirlap. Dels ved, at man lokkes til at udlevere oplysninger (CPR-nummer), der ikke er krævede. Dels ved, at man tvinges til at underskrive for modtagelse af kontrolafgift og klagevejledning før det er muligt at have modtaget den. Det andet punkt er muligvis en procedurefejl hos medarbejderen.

*Misinformation omkring brugen af papirlappen. Jeg bliver bedt om at bruge den til at give oplysninger, ikke til at kvittere for modtagelse af kontrolafgift.

*Afvisning af identifikation af medarbejdere. Det er stærkt problematisk for klagemulighederne,

at medarbejderne ikke kan/vil identificere sig, evt. bare med et tjenestenummer.

**Visning af fuldt CPR-nummer på håndholdt skærm uden tilladelse.*

**Tilskrivning af gebyr for manglende betaling, når jeg ikke har modtaget kontrolafgiften.”*

Den 3. marts 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldigt kort eller billet og kende til rejsereglerne, herunder også de forskellige begrænsninger som for eksempel spærretider, samt at der på Metro Service hjemmeside www.m.dk, på informationstavlerne på stationerne, samt i brochuren "Cykler i Metroen" fremgår, at cykler ikke må medtages i metroen i tidsrummet 07:00 – 09:00, samt 15:30 – 17:30.

Videre anførte Metro Service, at klageren havde overskredet 14-dages fristen for anke, samt at stewarden internt på sagen har noteret, at klageren næstede at modtage kontrolafgiften, hvorpå fristen for betaling, samt ankefrist var oplyst.

Den 13. marts 2015 skrev klageren følgende til Metro Service:

"Jeg beder jer venligst genoptage sagen, da jeg ikke mener jeg har fået et fyldestgørende svar på min klage.

Jeg har i min klage 9 punkter. 1. punkt vedrører kontrolafgiften, 9. punkt vedrører rykkergebyr. De resterende punkter er ikke berørt i jeres klagesvar.

Ankenævnet har ved tidligere sager kritiseret Metro Service for ikke at besvare den fulde klage.

Som jeg skriver i min klage er situationen ved afslutningen af kontrolforløbet den, at personalet har accepteret den opståede tvivl, og vil genoverveje kontrolafgiften. Hvis de finder den skal opretholdes, så vil den blive sendt til mig. Dette er ikke adresseret i klagesvaret.

I tillæg til min oprindelige klage, og som kommentar til de oplysninger der giver i klagesvaret har jeg yderligere punkter:

I skriver, at det af Metroens rejseregler fremgår, at en kontrolafgift skal være anket senest 14 dage efter udstedelsen. Det stod i rejsereglerne for 2014, men er ikke en del af de gældende "Rejseregler for DSB, Metro og Movia". Af oplysningerne på jeres hjemmeside, kan det tolkes, at klagefristen er 14 dage efter modtagelsen af kontrolafgiften. Sammenholdt med den oplysning jeg fik i situationen: "Så bliver den bare sendt til dig", ser jeg ingen grund til at tro at reglerne er "14 dage efter udstedelse", som der oplyses i klagesvaret.

The screenshot shows a webpage with a navigation bar at the top containing links: Kundeservice, Spørgsmål og svar, Kontakt, Hittagods, Ankenævn for offentlig transport, Pjecer og tryksager, and Rejseregler. The main content area has a heading: "Jeg har spørgsmål til betaling af kontrolafgift, jeg har fået i metroen". Below this are sections for "Betalingsfrist", "Kan jeg få rabat på kontrolafgiften?", "Hvordan betaler jeg det fulde beløb på kontrolafgiften?", and "Afdragsordning på kontrolafgiftens fulde beløb". A sidebar on the right titled "Læs mere om" lists links for "Hittagods", "Spørgsmål og svar", "Pjecer og tryksager", and "Rejsegaranti og rejseregler". Navigation buttons "Forsteden" and "Alt om Metroen" are visible on the left and right sides respectively.

Screenshot fra <http://m.dk/#!/kundeservice?7153071D>

- *I klagesvaret står at "Det er af vores steward internt noteret på sagen, at du nægtede at modtage denne kontrolafgift...". Telefonisk har jeg 2. marts fået det modsatte at vide. Dette skriver jeg også i min klage. Jeg får en fornemmelse af, at klagesvaret er skrevet hurtigt, uden at læse klagen, samt uden at tjekke de faktuelle oplysninger i sagen.*
- *Jeg har den 13. marts kontakten Kundeservice telefonisk for at få informationer om sagen. Jeg har en fredelig samtale, hvor jeg påpeger, at ikke alle klagepunkterne besvares. Da jeg bliver spurgt til de øvrige punkter nævner jeg personnummerproblematikken, og bliver overfuset med argumentet at jeg i kontrolsituationen skulle have givet mit personnummer, og det er derfor politiet er tilkaldt, så de kunne få mit personnummer. Jeg siger til medarbejderen, at ikke engang politiet har ret til at få mit personnummer – hvorefter medarbejderen bliver sur og afslutter samtalen. Jeg må derfor ringe op igen til en anden medarbejder for at få svar på mine spørgsmål. Ved medarbejder nummer 2 havde jeg derimod en venlig og serviceminded oplevelse, med mange gode svar. Tak for det!*
- *Jeg har efter 3 telefoniske henvendelser og en skriftlig endnu ikke fået indholdet af kontrolafgiften at vide. Det er lykkedes mig at lokke enkelte oplysninger ud af medarbejderne, men ingen vil give mig det fulde indhold, eftersom jeg nægtede at modtage kontrolafgiften, da jeg havde chancen. Jeg er, populært sagt, dømt uden at kunne få oplyst anklagen, dømt uden indsigtelsesmulighed, af medarbejdere, der opfinder undskyldninger undervejs."*

Den 29. maj 2015 besvarede Metro Service klagerens henvendelse med følgende:

"Indledningsvis skal vi dybt beklage, at vi først nu vender tilbage med svar på din henvendelse.

Kontrolafgiften er udstedt på baggrund af Cykel i spærretid.

Der er spærretid for cykel er mandag til fredag mellem kl. 07:00 – 09:00 og kl. 15:30 – 17:30. Medtages cykler i dette tidsrum, udstedes en kontrolafgift på kr. 100,-, og videre rejse er ikke tilladt.

Du anfører i din henvendelse: "Den 6/2 kort efter 17:30 befinder jeg mig i en halvtom metro på Nørreport station"

Vi må tilbagevise, at klokken har været "efter 17:30", idet kontrolafgiften er oprettet (påbegyndt) på stewardens PDA kl. 17:22, hvilket vil sige, at dette tidspunkt ligger efter, du er blevet kontaktet af den pågældende steward. Det må således konkluderes, ud fra tidsstemplingen og dine oplysninger om, hvor du er blevet kontaktet af stewarden, at du har befundet din i metroen med din cykel i spærretiden.

Hvorvidt en kunde har billet til sin cykel eller ej – i det spærrede tidsrum – ændre ikke på det faktum, at der udstedes en kontrolafgift, når der medtages en cykel i det spærrede tidsrum - jf. de fælles rejseregler.

Det er stewarden, der vurderer, om en passager har gyldig rejsehjemmel eller om andre forhold spiller ind, og om der dermed skal udstedes en kontrolafgift. Stewarden må ikke sagsbehandle, hvorfor passageren altid efterfølgende kan anke sagen til Metro Kundeservice, såfremt passageren vurderer, at kontrolafgift er udstedt på forkert grundlag. Bemærk her at anke- og betalingsfristen er 14 dage fra tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse.

Det er beklageligt, hvis du følte dig truet til langvarig tilbageholdelse.

Vi opfatter det dog som en servicemeddelelse, og henleder opmærksomheden på, at du blot kunne have udleveret de informationer, som en passager er forpligtet til at udlevere, når der ikke kan forevises gyldig rejsehjemmel.

Hvis stewarden vurderer, at der er grundlag for udstedelse af en kontrolafgift, er du forpligtet til at udlevere navn, adresse og fødselsdato. Vi må naturligvis gerne spørge om CPR-nummer, men du er ikke forpligtet til at oplyse os om dette. Hvis du ikke ønsker at oplyse navn, adresse og fødselsdag i kontrolsituationen har stewarden ingen anden mulighed end at tilkaldelse politiet, så din identitet kan blive fastslået.

Vi kan bekræfte, at det af stewardens kommentarer på kontrolafgiften fremgår, at der har været tilkaldt politi i forbindelse med billetteringen og den efterfølgende udstedelse af kontrolafgiften.

For så vidt angår skemaet, bør man naturligvis altid læse, hvad man skriver under på. Hvis stewarden ikke havde givet dig klagevejledning (som fremgår af selve kontrolafgiften) er man naturligvis velkommen til at bede om denne, inden slippen underskrives. Alternativt kan man unklare at underskrive slippen.

Du henviser til en person i gul vest. Dette er en medarbejder under uddannelse, og således en ansat hos os. En medarbejder under uddannelse vil altid være i følgeskab med en erfaren steward, som kan træde til samt råde og vejlede, måtte dette være nødvendigt.

Begge medarbejdere bærer uniform påført vores logo og har i øvrigt et ID kort, som altid vil blive fremvist på forlangende.

Medarbejderne har – via Indenrigsministeriet – fået tildelt adgang til CPR-registreret. Der er således intet lovstridigt i, at dit CPR-nummer fremgår af stewardens PDA.

Det er blandt andet stewardens opgave at sikre, at identiteten på den person, der modtager kontrolafgiften, er den rigtige.

Da en fordring - jf. lov 1333 "Lov om inddrivelse af gæld til det offentlige", bilag 1 - kan inddrives via SKAT Inddrivelsescenter, benyttes CPR-nummeret som den unikke identifikation.

Det er korrekt, som du anfører, at du ikke har fået nogen kontrolafgift udleveret, hvilket skyldes, at du nægtede at modtage denne.

Du anfører, at der ved afslutningen af kontrolforløbet skulle være opstået tvivl og personalet ville genoverveje kontrolafgiften.

Dette er vi uforstående overfor, idet det er uomtvisteligt, at du har medtaget en cykel i spærretiden, hvilket – i henhold til vores rejseregler - udløser en kontrolafgift på kr. 100,-. Hertil kan det tilføjes, at vores billetterende personale hverken kan eller må forholde sig til enkeltsager, idet de ikke er uddannet i eller har kendskab til anke- og sagsbehandlingsprocedurerne. Al sagsbehandling foregår hos Metro kundeservice og kun efter skriftlig henvendelse via vores hjemmeside eller ved fremsendelse af frem med almindelig post.

Vi har adspurgt den pågældende steward, for så vidt angår din oplysning om, at stewarden skulle have oplyst, at girokortet ville blive eftersendt. Stewarden oplyser, at han altid gør passagerer, som ikke ønsker at modtage en kontrolafgift, opmærksomme på, at hvis de ikke modtager kontrolafgiften og dermed ikke betaler, vil det første de hører fra Metro Service være i form af en rykker tillagt et gebyr.

Baseret på ovenstående anser vi fortsat kontrolafgiften som udstedt på korrekt grundlag, hvorfor vi også fastholder vores krav på kr. 200,- (kontrolafgiften + det tillagte rykkergebyr).

Du har mulighed for at indbetale ovenstående beløb ved brug af følgende kodelinje:
+71<000000058050642 +85611615<

Beløbet kan – hvis dette er nemmere for dig – overføres som konto til konto ved at benytte følgende registrerings- og kontonr.: 2191 0758225143

Måtte du i stedet ønske et nyt girokort tilsendt, kan dette rekvireres ved henvendelse via vores hjemmeside, alternativt ved at kontakte os telefonisk på 70 15 16 15. Kontoret har åbent alle hverdage - mandag til fredag - mellem kl. 10 og 14.

Måtte du være uenig i vores afgørelse, har du mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Læs mere om Ankenævnet og deres regelsæt på [HYPERLINK "http://www.abtm.dk"](http://www.abtm.dk)www.abtm.dk

Har vi ikke senest den 5. juni 2015 modtaget din indbetaling, eller forinden fået oplyst fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro at sagen er indgået til behandling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive genoptaget.

Vi opfatter nu denne sag som endelig sagsbehandlet fra vores side. Fremtidige henvendelser vedrørende den konkrete sag vil således alene blive besvaret, såfremt der tilgår helt nye oplysninger, som har relevans i relation til den udstedte kontrolafgift.

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"](http://www.m.dk)www.m.dk".

Den 8. juni 2015 modtog Metro Service følgende skrivelse fra klageren:

"Efter aftale tilsender jeg min henvendelse vedr. jeres klagesvar pr. brev.

Jeg har, som medfølgende screenshot viser, forsøgt at sende henvendelsen elektronisk, men får en fejlmeddelelse. Jeg har først snakket med to søde medarbejdere i kundeservice, der lige ville vende problemet med IT. Begge forholder sig til den faktiske problemstilling, men spørger også venligt ind til klagen, og fortæller venligt, at jeg altid kan henvende mig. Jeg bliver lovet at blive ringet op om IT-problemet.

Lidt senere (kl. 15) bliver jeg ringet op af en aggressivt talende medarbejder. Uden at forholde sig til det tekniske problem, bliver jeg først belært om, at jeg ikke skal skrive mere til jer. Jeg har svært ved at få et ord indført, og må først forklare, at der altså er grund til henvendelsen. Dernæst bliver jeg informeret om, at I ikke har IT-problemer, og at hjun anbefaler jeg sender et brev i stedet.

Derfor henvendelse pr. brev.

Jeg er ærligt talt træt af, at der er 50% chance for at blive overfuset, når man taler med kundeservice.

Hvis IT har lyst til at undersøge fejlen, så er de velkomne til at kontakte mig, for at se om vi kan genskabe den."

Fødselsdato og -år: [REDACTED]

Kontrolafgiftsnr.: [REDACTED]

Udstedelsesdato: 06-02-2015

For at vi hurtigt kan behandle din sag, vil vi opfordre dig til at skrive kortfattet og præcist (maksimeret 500 tegn), kan du evt. vedhæfte en fil.

* Skal udfyldes

403 tegn til

Hej Metro Kundeservice,

Vedhæftet er et brev vedr. genoptagelse af min klage.

[REDACTED]

E-mail*

[REDACTED]

Vedhæftet evt. fil
(maks 8MB)

Choose File | KlageTilMetro3.pdf

Jeg har spørgsmål til betaling af kontrolafgift, jeg har fået i metroen

Filtyper er ikke supporteret eller filstørrelsen er for høj. Prøv venligst igen.
Supporteret filtyper er png, jpg, jpeg og gif
Maksimal filstørrelse er 8MB

Tak for svaret på min klage. Jeg er glad for at klagen denne gang er blevet læst, og at I har fundet tid til at fortælle, på hvilken baggrund afgiften er udstedt.

Jeg håber at mit brev fremkommer med tilstrækkeligt "nye oplysninger" til at I vil genoptage sagsbehandlingen. I modsat fald vil jeg bede jer hurtigst muligt informere mig herom, så jeg kan sende min klage til ankenævnet i stedet.

Vedr. kontrolafgiftens berettigelse

I skriver:

"Vi må tilbagevise, at klokken har været "efter 17:30", idet kontrolafgiften er oprettet (påbegyndt) på stewardens PDA kl. 17:22, hvilket vil sige, at dette tidspunkt ligger efter, du er blevet kontaktet af den pågældende steward. Det må således konkluderes, ud fra tidsstemplingen og dine oplysninger om, hvor du er blevet kontaktet af stewarden, at du har befundet din i metroen med din cykel i spærretiden."

Det glæder mig, at det ved ovenstående er blevet fastslået, hvad jeg anklages for. Det betyder også at det tilfældigvis er muligt for mig at modbevise anklagen.

Den pågældende dag rejste jeg fra Lindevang station til Nørreport station. På Nørreport hentede jeg min cykel og ønskede at fortsætte med metroen til Kongens Nytorv station. Jeg havde en aftale 17:30, og var derfor ekstra opmærksom på tiden og spærretiden. Jeg accepterede de få minutters forsinkelse, det ville give at overholde spærretiden, og ved at jeg derfor først steg på metroen efter 17:30. Da jeg var gået ind i metroen skete mit beskrevne møde med jeres personale.

Jeg rejste den pågældende dag med rejsekort. Det er checket ind på Lindevang station kl. 17:16. Rejseplanen og jeres hjemmeside fortæller, at det tager 7 minutter at rejse fra Lindevang station til Nørreport station. Selv hvis der ikke tages hensyn til ventetid og indstigningstid, er det altså fysisk umuligt, at jeg har været på Nørreport station før kl. 17:23. Det er derfor uomtvisteligt forkert, at stewarden har kontaktet mig før 17:22, som der ellers konkluderes i citatet.

Dermed mister de resterende, lettere belærende, kommentarer i svaret også deres værdi.

Vedr. stewardens rettigheder

Jeg kan ikke umiddelbart acceptere, at stewardens vurdering står alene, og giver ham ret til afkrævning af oplysninger og mulighed for tilbageholdelse, selv hvis der skulle være tale om en fejl.

Hvis I fastholder dette må vi se om ankenævnet er enige. I fald de er, bør det fremgå tydeligere af reglerne, så man som passager ikke er i tvivl om personalets magt.

Jeg bemærker, at I undlader at kommentere på tilbageholdelsen i jeres svar. Kan det evt. skyldes, at den ikke er udført korrekt?

Jeg kan læse mig til, at tilbageholdelsen *kan* være lovlig gennem retsplejelovens §755 stk. 2: *"[Politiet kan anholde en person...] Stk. 2. Samme beføjelser har enhver, der træffer nogen under eller i umiddelbar tilknytning til udøvelsen af et strafbart forhold, der er undergivet offentlig påtale. Den anholdte skal snarest muligt overgives til politiet med oplysning om tidspunktet og grundlaget for anholdelsen."*

Det betyder dog, at i fald man foretager en sådan anholdelse, skal den anholdte overgives til politiet. Det er ikke sket i dette tilfælde.

Det er kun lovligt at anholde personer, der har gjort noget ulovligt. Hvis det modsatte viser sig at være tilfældet, er anholder erstatningspligtig.

Da jeg har vist ovenfor, at anholdelsen var uomtvisteligt uberettiget og desuden udført ukorrekt, kræver jeg hermed erstatning for ulovlig tilbageholdelse.

Medarbejderens fejl

I svaret er forklaret, at medarbejderen var under uddannelse. Han må have lært nogle ting siden, for i min situation handlede han ikke som I har beskrevet i svaret.

- Specifikt er jeg *ikke* blevet gjort *"opmærksom[...]"* på, at *hvis de ikke modtager kontrolafgiften og dermed ikke betaler, vil det første de hører fra Metro Service være i form af en rykker tillagt et gebyr."*
- Som beskrevet nægtede både han og kollegaen at vise ID-kort.
- Truslen med længevarende tilbageholdelse kunne kun opfattes som et forsøg på at få mig til at give mine oplysninger – ikke en servicemeddelelse.
- Medarbejderen skrev "KN" på afgiften. Jeg kan kun gætte på, hvad det betyder, men "Kongens Nytorv" er et bud. I så fald har han hverken vidst, hvor han var, eller hvad klokken var.
- Mit første møde med medarbejderen var ikke en professionel opførsel, med information om, at han mente, jeg havde overtrådt reglerne. Derimod var den aggressiv. Uden at identificere sig, eller fortælle hvad der var galt, fik han mig ud af metroen.

Der er begået en række fejl af medarbejderen, og det ærgrer mig, at I hverken undskylder eller beklager disse fejl, men i stedet lader som om en medarbejder under uddannelse er fejlfri. Rækken af fejl understøtter desuden at afgiften er udstedt ved en fejl.

Det er bekymrende, at der skulle et tilfælde (min brug af rejsekort) til, at jeg kan undgå en afgift, der er udstedt på et fejlagtigt grundlag. Havde jeg rejst på billet havde jeg ikke kunnet bevise min uskyld. Dermed står det reelt set uden betydning, at der er en klagemulighed, og min retssikkerhed er stærkt udfordret.

Visning af personnummer

Vedr. visning af personnummer på PDA'en, kan jeg se, vi har divergerende meninger. Ganske rigtigt giver rejsereglerne mulighed for opslag i CPR-registeret, men af CPR-loven følger ikke mulighed for at modtage oplysninger om personnummer.

Det virker besynderligt, at jeres stewards skulle have mulighed for at hente personnummeret, når passagererne ikke har pligt til at oplyse det. At personnummeret kan bruges i inddrivningssammenhæng berettiger muligvis regnskabsafdelingen til at slå det op – ikke metrostewarden. Da denne del af klage ikke vedrører resten vil jeg dog i stedet indberette forholdene til Datatilsynet, der er den relevante myndighed på området.

Rykkergebyr og frister

Vedr. rykkergebyret har jeg to berigtigelser:

Jeg skriver ingen steder, at "[...] der ved afslutningen af kontrolforløbet skulle være opstået tvivl og personalet ville genoverveje kontrolafgiften." Der var ingen tvivl, hverken fra min eller medarbejderens side i kontrolforløbet. Men baseret på medarbejderens udsagn, oplysningerne på jeres hjemmeside, og at jeg intet hørte fra Metro Service, kunne jeg med rimelighed antage, at medarbejderen kunne have ombestemt sig efterfølgende. At medarbejderen ikke må dette er uvedkommende for min opfattelse af situationen.

Der står ikke i rejsereglerne, "[...] at anke- og betalingsfristen er 14 dage fra tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse."

Der står derimod under klager, at "Henvendelsen skal ske hurtigst muligt".

Konklusion

Jeg kan uomtvisteligt ikke have mødt medarbejderen før 17:22, som det påstås.

Jeg fastholder, at kontrolafgiften er udstedt uberettiget – præcis som jeg har gjort under hele forløbet.

Jeg kræver erstatning for uberettiget tilbageholdelse.

Omgangen med personnumre vil jeg indberette til Datatilsynet.

Det ville være klædeligt, at Metro Kundeservice antog en mere servicemindet og imødekommende tilgang til klager, fremfor den anklagende og lukkede tilgang, jeg har mødt gennem skriftlig og mundtlig korrespondance med jer.

Den 18. juni 2015 besvarede Metro Service klagerens henvendelse:

"Vi beklager meget, hvis en medarbejder skulle have udtalt sig på en sådan måde, at du har fået den opfattelse, at der skulle være en fejl på vores hjemmeside/problemer med IT.

Som det fremgår af den fejlmeddelelse, du fik, faldt din henvendelse tilsyneladende udenfor, hvad der kan fremsendes enten filtype eller størrelse, hvilket er årsagen til, at du ikke kunne fremsende via vores hjemmeside.

Umiddelbart vurderer vi ikke, at der i det brev, vi har modtaget den 8. juni 2015, er afgørende nyt, hvorfor vi ikke har yderligere kommentarer i relation til selve sagen.

Vi skal naturligvis beklage, hvis du har opfattet medarbejderen, der ringede dig op, som aggressiv, dette vil der blive fulgt op på internt i afdelingen.

Du har naturligvis fortsat mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro – jf. vore tidligere reference hertil.

Afslutningsvis skal vi gøre opmærksom på, at hverken denne eller fremtidige henvendelser sendt direkte til os har eller vil have opsættende virkning i forhold til vores rykkerprocedure, med mindre – som tidligere nævnt – at der fremkommer helt nye og afgørende oplysninger i sagen. ”.

Udskrift fra klagerens rejsekorthistorik i Back Office:

Reg. udstyr dato/kl.	Reg. system dato/kl.	Regnskabsperiode	Operationstype	Transakttype	Kortsekv.nr.	Rejsekv.nr.	Lokation	Udstyr / nr.	Produkttype	Saldo	Transaktbeløb	Forsubstatering
06-02-2015 17:42:39	06-02-2015 17:56:53	01-02-2015	Check ud	Check ud	220	90	Nørreport St.	- 139906	EasyTrip	229,60	-10,00	38,00
06-02-2015 17:16:03	06-02-2015 17:40:31	01-02-2015	Check ind	Check ind	219	90	Lindevang St.	VAL_20837 - 13F744	EasyTrip	219,60	38,00	38,00
06-02-2015 17:16:03	06-02-2015 17:40:31	01-02-2015	Check ind	Check ind	218		Lindevang St.	VAL_20837 - 13F744	EasyTrip	257,60	0,00	0,00

Udskrift fra ATC system – Togafgange:

VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
021	6. februar 2015 17:13:24	3	Departure	Lindevang	
027	6. februar 2015 17:13:53	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
029	6. februar 2015 17:15:24	3	Departure	Lindevang	Flintholm
025	6. februar 2015 17:15:48	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
001	6. februar 2015 17:17:24	3	Departure	Lindevang	Flintholm
015	6. februar 2015 17:18:32	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
034	6. februar 2015 17:19:26	3	Departure	Lindevang	Flintholm
005	6. februar 2015 17:20:38	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
027	6. februar 2015 17:21:38	3	Departure	Lindevang	Flintholm
018	6. februar 2015 17:22:27	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
025	6. februar 2015 17:23:43	3	Departure	Lindevang	Flintholm
003	6. februar 2015 17:24:35	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
015	6. februar 2015 17:26:14	3	Departure	Lindevang	Flintholm
008	6. februar 2015 17:26:46	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
005	6. februar 2015 17:28:17	3	Departure	Lindevang	Flintholm
030	6. februar 2015 17:29:15	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
018	6. februar 2015 17:30:18	3	Departure	Lindevang	Flintholm
006	6. februar 2015 17:31:24	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
003	6. februar 2015 17:32:23	3	Departure	Lindevang	Flintholm
004	6. februar 2015 17:33:23	3	Departure	Lindevang	Solbjerg
008	6. februar 2015 17:34:54	3	Departure	Lindevang	Flintholm
010	6. februar 2015 17:35:51	3	Departure	Lindevang	Solbjerg

Ovenstående viser alle afgangene fra Lindevang st., den 6. februar 2015, i tidsrummet 17:10 – 17:40. Afgangene hvor der i feltet "Arrival from" står "Flintholm" (Markeret med gult), er de afgangene der kører fra Lindevang st. mod Nørreport st."

	VID	Time	Type	Message	Station	Arrival From
▶	001	6. februar 2015 17:25:19	3	Departure	Nørreport	Forum
	001	6. februar 2015 17:24:38	0	Arrival	Nørreport	Forum
	001	6. februar 2015 17:17:24	3	Departure	Lindevang	Flintholm
	001	6. februar 2015 17:17:07	0	Arrival	Lindevang	Flintholm

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

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

at han er utrolig glad for at køre med metro, og de sidste mange år kun har haft positive oplevelser, men at han desværre ikke kan sige det samme længere,

at han den 6. februar rejste med metroen, og da han kort efter kl. 17:30 med sin cykel var steget ombord på metroen på Nørreport st. blev han kontaktet af en steward,

at stewarden mente, at han var i metroen før kl. 17:30 og ville give ham en kontrolafgift,

at stewarden var ubehagelig og lavede flere fejl, bl.a. ville han ikke vise sit id-nummer,

at kundeservice påstår, at det er uomtvisteligt, at stewarden mødte ham i metroen før kl. 17:22, men at hans rejsekort forløb tilfældigvis er sådan, at det er uomtvisteligt, at han ikke kan have været på Nørreport på det tidspunkt,

at han henvendte sig til Metro Services kundeservice tre gange skriftligt og ca. 9 gange telefonisk, hvilket har været en varierende oplevelse, da de nogle gange var søde og hjælpsomme, men at han er blevet uberettiget afvist, svinet til, ikke kunne få af vide, hvad hans sag indeholdt og flere gange blev behandlet mere som forbryder end kunde,

at han, når han har beskrevet hvordan deres regler er blevet brudt, blot er blevet informeret om reglerne,

at selv fejl på deres hjemmeside er blevet betragtet som hans skyld og at der er en række punkter, som kundeservice slet ikke vil forholde sig til,

at han oplever, at Metro Service har fremdyrket en forretningsmodel, hvor afgifter kan pålægges på et tvivlsomt grundlag, og klagemulighederne på ingen måde anerkender muligheden for fejl, men i stedet chikanerer kunden til man betaler eller anker,

at det også bekræftes af statistikkerne for klager, da Metro Service har fire gange så mange klager hos Ankenævnet for Bus, Tog og Metro som DSB, men kun en fjerdedel af DSB's passagerer,

at Metro Service får medhold i over halvdelen af klagerne viser, at deres egen klagesagsbehandling ikke formår at svare klagerne, så det er unødvendigt at anke afgørelser,

at dette effektivt fratager kunden muligheden for at klage,

at de 100 kr. i kontrolafgift ikke er så vigtige, men at han ikke kan acceptere den behandling, som han har fået i dette forløb, samt

at uddybning af selve kontrolforløbet kan ses af den korrespondance, der har været mellem ham og Metro Service.

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

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

at det i tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må 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 samt af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer,

at klager, medbringende en cykel, blev billetteret kl. 17:22 mellem Forum st. og Nørreport st.,

at der blev udstedt en kontrolafgift til klageren på 100 kr. for at medbringe sin cykel i spærretiden,

at klager påstår, at han først medbragte sin cykel efter kl. 17:30,



at klager, efter deres fastholdelse den 29. maj 2015, fremsendte en ny henvendelse, hvor han bad Metro Service om at se på sagen på ny, da han mente at have nye oplysninger i sagen,

at disse oplysninger er, at han havde benyttet sit rejsekort og havde stemplet ind på Lindevang st. kl. 17:16, og da det tager 7 minutter, mener han ikke, at han fysisk kan nå frem til Nørreport til kl. 17:23,

at det er Metro Service påstand, at klager er blevet billetteret i metroen ved Nørreport st. før kl. 17:30,

at det fremgår af kontrolafgiften, at stewarden i situationen i bemærkningsfeltet har noteret: " pax var meget svært at sammearbejde med. Han har cyklen med i spærretiden og kl. var 17.22 .Han nøgter at modtage sin afgift og jeg tilkadt politiet og de snakkede med ham og forklare til ham at jeg passer på mit arbejde"

at det af kontrolrummets logbog fremgår, at politiet blev tilkaldt til ID-check kl. 17:28, hvorfor Metro Service finder det uomtvisteligt, at klager har rejst fra Lindevang st. til Nørreport st. med sin cykel, i cykelspærretiden:

Rediger		17:28 Politi sendes til KN grundet kontrol afgift
Rediger		17:40 Politi ankommet til KN

at de, idet de bemærker, at klager kl. 17:16 på Lindevang st. foretog check ind af sig selv, samt en cykel på sit rejsekort, af vedhæftede dokument "udskrift fra ATC system – Togafgang" kan se, at første afgang fra Lindevang st. mod Nørreport st. efter kl. 17:16 er tog 01, der afgår kl. 17:17:24 og de formoder, at klageren er rejst med denne afgang, som ankommer til Nørreport st. kl. 17:24:38 og afgår fra Nørreport st. kl. 17:25:19,

at det fremgår af kontrolafgiften, at denne er påbegyndt kl. 17:22 og afsluttet kl. 17:58, hvilket stemmer godt overens med at politiet skulle tilkaldes for at fastslå klagers identitet,

at det af stewardens bemærkninger fremgår, at klageren ikke ville modtage girokortet,

at de tidligere har beklaget, hvis klager har følt sig dårligt behandlet af henholdsvis steward og kundeservice, herunder at stewarden ikke har villet oplyse sit medarbejdersnummer,

at det er korrekt, at klagefristen på 14 dage ikke længere fremgår af de fælles rejseregler, men at dette fremgår både af selve kontrolafgiften der udstedes, samt af deres hjemmeside:

Jeg har spørgsmål til betaling af kontrolafgift, jeg har fået i metroen

Betalingsfrist

Kontrolafgiften skal være betalt senest 14 dage, efter du har modtaget den, hvis der ikke er indgivet en klage. Henvender du dig med en klage efter 14 dage, behandles klagen ikke.

at de er af den opfattelse, at der er informeret tilstrækkeligt herom,

at deres personale ikke skal sagsbehandle i toget, hvorfor en anke over en kontrolafgift skal ske til Metro Kundeservice,

at hvis medarbejderen i billetteringssituationen vurderer, at der skal udstedes en kontrolafgift, er man som kunde forpligtet til at oplyse sit navn, adresse og fødselsdato, således som det fremgår af de fælles rejseregler:

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checked 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 rejsetidsbegrænsninger 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.

at hjemlen til dette findes i LBK 567 "Bekendtgørelse af lov om jernbane", i kapitel 9, § 23, stk. 8, hvoraf det blandt andet fremgår, at jernbanevirksomheden kan fastsætte regler om pligt for passagerer til på forlangende at forevise legitimation med henblik på at fastslå passagerens identitet,

at det af hensyn til de øvrige borgere er vigtigt at sikre sig den korrekte identitet af den person, der skal modtage en kontrolafgift, og at de her fra indenrigsministeriet har modtaget adgang til CPR-registeret, samt

at klagers CPR-nummer ikke bruges som journalnummer, hvor kontrolafgiftsnummeret i stedet benyttes.

Hertil har klageren anført:

"Sagen burde nu være afsluttet. Metro Service bekræfter mit alibi, og beviser, at jeg ikke fysisk kan have været i en metro på Nørreport st. kl. 17:22. Alligevel fastholder Metro Service afgiften, da de pludselig flytter gerningsstedet til der, hvor jeg befandt mig. Det gør de uden nogen anden årsag, end at deres påstande ellers ikke hænger sammen.

Kontrolafgiften

Jeg vil henlede opmærksomheden på det centrale klagepunkt: Billettering for cykel medbragt i spærretid før kl. 17:22. Af Metro Services svar kan ses, at jeg tidligst er ankommet til Nørreport st. kl. kl. 17:24:38. Dette er i overensstemmelse med den forklaring, jeg hele tiden har fastholdt.

I svaret skifter Metro Service nu deres forklaring, så jeg ikke længere er billetteret ved Nørreport st., men mellem Forum st. og Nørreport st. Jeg håber Ankenævnet kan se problemet i, at Metro Service skifter forklaring, hver gang nye faktuelle oplysninger går dem imod. Det er tydeligt at den nye forklaring er opfundet hos Kundeservice, da metrostewarden ikke havde nogle bemærkninger, da han blev udspurgt tidligere.

Det er også først nu, at jeg har kunnet få oplyst, hvad der er registret på kontrolafgiften. Derfor er det også først nu, at jeg kan anfægte det noterede.

Bemærkningsfeltet: "pax var meget svært at sammearbejde med. Han har cyklen med i spærretiden og kl. var 17.22 .Han nægter at modtage sin afgift og jeg tilkadt politiet og de snakkede med ham og forklare til ham at jeg passer på mit arbejde"

Den første del er allerede behandlet. Men udtalelsen om politiet er helt i vejret. Jeg havde afsluttet interaktionen med stewarden, og var på vej ud af stationen - det er tidsstempet med check-ud 17:42:39. Lige da når politiet hen til os, og jeg kontakter den ene betjent og beder ham få stewarden til at bekræfte, at jeg må gå. Det blev bekræftet og jeg gik. Stewarden derimod havde en oprevet samtale med politiet - hvis han har afsluttet forløbet 17:58 må han have snakket med dem små 15 minutter. De var altså tilkaldt, men det var stewarden, der snakkede med politiet, ikke mig.

Politiet var altså heller ikke nødvendig for at fastslå min identitet, da jeg hurtigt indså jeg havde for travlt til at vente på dem.

Kommentar om Check-in

Af citatet "Idet vi bemærker at klager kl. 17:16 på Lindevang st. har foretaget check ind af sig selv samt en cykel på sit rejsekort" kan man henledes til at tro, at jeg derved beviseligt har medbragt en cykel. Det er ikke tilfældet.

Hvis man, som jeg har beskrevet, skal rejse fra Lindevang st. til Kongens Nytorv st. og skal medbringe en cykel, der hentes ved Nørreport st. er der nødvendig at checke cyklen ind allerede ved rejsens begyndelse, uanset man endnu ikke medbringer cyklen. Ellers kommer man til at betale personbilletten 2 gange. Jeg droppede turen fra Nørreport st. til Kongens Nytorv st., da jeg havde det stærkt ubehageligt ved at blive i Metroen efter episoden.

Jeg påtager mig ikke noget ansvar for, hvad stewarden foretog sig før jeg mødte ham, eller efter jeg forlod ham. Derfor kan jeg heller ikke udtale mig om, hvorfor han skulle have haft brug for politiet 17:28. Det kan dog ikke have noget med mig at gøre.

Rykkergebyr

Tidligere afgørelser i ankenævnet nævner, at nægtelse af modtagelse af kontrolafgiften gør at "Det beror på

klagerens eget forhold, at han ikke blev bekendt med kontrolafgiftens betalingsfrist".

Det må dog med al rimelighed forventes, at når jeg har forsøgt at finde denne information, dels i rejsereglerne, dels ved opslag på m.dk, må jeg have opfyldt min forpligtelse på området. Der står intet i rejsereglerne. I det tilsendte screenshot fra m.dk fremgår: "Kontrolafgiften skal være betalt senest 14 dage, efter at du har modtaget den..." Når jeg i god tro stadig afventer modtagelse af kontrolafgiften, kan jeg ikke se at denne frist gælder.

Dermed må rykkergebyret bortfalde.

Iøvrigt har Metro Service valgt at sende endnu et rykkergebyr på 100 kr., som jeg heller ikke vil betale. Sidste svar fra Metro Service blev modtaget 18. juni og rykker blev sendt 19. juni, - samme dag som jeg indsendte klagen til ankenævnet. Det var altså ikke muligt at klage med opsættende virkning inden en ny rykker blev udsendt.

Sagsbehandling

Metro Service skriver, at "Vort personale skal ikke sagsbehandle i toget...". Men i tvister, hvor det i høj grad er ord mod ord, og når man har en klageprocedure, der ikke anerkender muligheden for fejl hos personalet, er sagsbehandlingen reelt set flyttet ud hos personalet. Som tidligere skrevet håber jeg ankenævnet vil hjælpe med at specificere, hvad der er det fornuftige at gøre i en sådan situation, hvor man som passager bliver urigtigt anklaget.

Manglende undskyldning

Det er selvfølgelig en lille ting, men Metro Service formår endnu engang at undgå en undskyldning/beklagelse. Denne gang ved at sige de har gjort det tidligere. Det har de ikke - læs korrespondancen. Der er få beklagelser, bl. a. over, at jeg har følt mig truet, lang sagsbehandlingstid og over en aggressiv telefonsamtale. Det synes jeg ikke er dækkende for forløbet.

Omgang med personnummer

Metro Service nævner endnu engang at de fra indenrigsministeriet har modtaget adgang til CPR-registeret. Jeg vil henlede opmærksomheden på lovgivningen på området, specifikt CPR-loven, hvorfra hjemmel til adgang til CPR-registret kan hentes. I denne er en liste over oplysninger, som private virksomheder kan lovligt anmode om, når de har fået lov af indenrigsministeriet. Listen omfatter netop ikke personnummeret, og det er ét sted specifikt nævnt som en undtagelse, der aldrig må udleveres.

Det bør bemærkes, at Metro Service kan forlange legitimation, men at ankenævnet også tidligere har fastslået, at der ikke kan kræves udlevering af CPR-nummer. "

Klageren har videre gjort følgende gældende:

"Jeg beklager det har taget lidt tid at sammenfatte nedenstående. Dette er ikke nye oplysninger, men punkter, som jeg mener vil være fornuftigt at få afklaret i forbindelse med klagebehandlingen.

Metro Service har dokumenteret, at kontrolafgiften er oprettet med stewardens PDA kl 17:22.

**På hvilket tidspunkt kan det dokumenteres, at det er mig, der er tilstede?*

**Kan kontrolafgiften oprettes før passageren mødes (uanset om det er imod retninglinierne)?*

**Er det muligt, at kontrolafgiften er oprettet for en anden passager, der efterfølgende er blevet forvekslet med mig?*

**Den fremviste kontrolafgift var påtegnet "KN" i både fra og til feltet. Stemmer det overens med den elektroniske registrering? Er denne elektroniske registrering automatisk, eller er den indtastet af medarbejderen?*

Vidner

Det fremgår af svar den 29 maj, at Metro Service har udspurgt stewarden om hvordan han underretter passagerer om kontrolafgifter.

**Det fremgår ikke, om han er blevet udspurgt ham om forløbet iøvrigt. Det kunne være han kunne fremkomme med oplysninger, der kunne bekræfte min oplevelse. Evt. undersøge muligheden for at han mener han kan have taget fejl.*

**Tilsvarende fremgår ikke om hans kollega er blevet udspurgt om hændelsen. Hun ankom lidt senere, men vil nok kunne afklare visse tvivlsspørgsmål, som fx hvor hændelsen foregik, og hvornår politiet var til stede.*

Tilbageholdelse

Stewarden tilbageholder mig på perronen.

**Er dette lovligt, såfremt jeg har gyldig billet?*

**Er tilbageholdelsen iøvrigt foretaget efter retningslinierne/loven? Her tænkes specielt på, om Retsplejelovens §755 stk. 2, pkt. 2, der lyder "Den anholdte skal snarest muligt overgives til politiet med oplysning om tidspunktet og grundlaget for anholdelsen" ".*

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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:

"2.2 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 og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på 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 førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metrotroen 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 stregkode 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 rejsetidsbegrænsninger 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 "Glemt-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 gyldig-

hedsområde 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.

4.3 Cykler

Cykler kan medtages i tog, metro og havnebusser. Cykler kan medtages i alle busser bortset fra de buslinjer, der specifikt fremgår af "Oversigt over buslinjer, som ikke medtager cykler", på www.moviatrafik.dk/cykler. Der er tidspunkter, hvor cyklen ikke må medbringes, jf. pkt. 4.3.1. Hvis der er tidsbegrænsninger, er det ikke tilladt at færdiggøre sin rejse med cyklen, selv om kunden er steget på, inden tidsbegrænsningen startede. Der kan medtages 1 cykel pr. kunde. Cyklen kan kun medbringes, hvis pladsforholdene tillader det. Det er personalet, som vurderer, om der er plads. Der kan kun medbringes almindelige to-hjulede cykler og således ikke ladcykler, tandemcykler, påhængsvogne, Segways og lign. Der er dog undtagelser for tandemcykler, jf. pkt. 4.3.2. Køretøjer, der drives med benzin eller andet letantændeligt brændstof, må heller ikke medtages. Ladcykler kan dog medtages i DSB Øresunds tog over Øresund mellem stationerne Københavns Lufthavn, Kastrup og Hyllie. 9 Børnecykler betragtes som legetøj, hvis de ikke overstiger målene for håndbagage, og hvis der er mindst 1 betalende kunde med. Det er gratis at medtage cykler i S-tog, havnebusser og visse lokalbanetog i Hovedstadsområdet (Frederiksværkbanen, Nærumbanen, Gribskovbanen, Hornbækbanen og Lille Nord). For øvrige tog, busser og metro betales i henhold til priser på selskabernes hjemmesider.

4.3.1 Supplerende regler om cykler (for metroen)

Cykler må ikke medbringes på hverdage mellem kl. 7.00 og 9.00 samt mellem kl. 15.30 og 17.30. I juni, juli og august er det tilladt at medbringe cykler i hele driftstiden.”.

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 rykker-gebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af de fælles rejseregler for Hovedstadens pkt. 4.3 og 4.3.1, at cykler uden for spærretiden kan medtages i metroen, når der købes særlig cykelbillet, men at cykler ikke er tilladt i spærretiden mellem kl. 07.00-09.00 og kl. 15.30-17.30. Hvis cykler medtages i dette tidsrum, udstedes en kontrolafgift, og videre transport med cyklen om bord er ikke tilladt.

Klageren har i klagen til ankenævnet forklaret, at han lige var steget ombord på metroen efter spærretidens ophør kl. 17:30 med sin cykel på Nørreport st., da han blev kontaktet af en steward.

Det fremgår af sagens logs, at klageren checkede sig selv og en cykel ind på Lindevang st. kl. 17:16 og checkede ud på Nørreport st. kl. 17:42.

Der var en Metro med afgang fra Lindevang st. kl. 17:17 og ankomst til Nørreport kl. 17:24.

Af Metro Services log fra kontrolrummet, blev der tilkaldt politi til identifikation kl. 17:28, som ankom til Nørreport st. kl. 17:40. Ankenævnet lægger til grund, at en anmodning om politi til identifikation sker efter, at personalet har kontrolleret en passagers rejsehjemmel og har konstateret, at der skal udstedes en kontrolafgift til vedkommende.

Når det fremgår, at politiet er tilkaldt kl. 17:28 til identifikation på Nørreport st. sammenholdt med, at den elektroniske kontrolafgift blev påbegyndt udstedt kl. 17:22, finder ankenævnet det godtgjort, at klageren er blevet kontrolleret i metroen medbringende sin cykel før kl. 17:30 – altså i spærretiden.

Kontrolafgiften for at medtage cykel i spærretiden blev hermed pålagt med rette.

Ifølge den elektroniske kontrolafgift blev kontrolafgiften udstedt på Nørreport st., idet stewarden har anført "Station from: Nørreport. Station to: Nørreport ". Metro Service har i tidligere sager oplyst, at den station, som påføres kontrolafgiften som "fra"-station, er den station, som metroen lige har forladt inden en kontrol. Metro Service har i den konkrete sag gjort gældende, at kontrollen skete, efter Metroen havde forladt Forum st. Der burde derfor ikke være noteret "from station" som Nørreport, men Forum st.

Metro Service bør henstille til personalet om at angive de korrekte stationer, da det i andre klagesager kan være afgørende. Det har dog ikke har betydning i nærværende sag.

Vedr. rykkergebyret

Klageren nægtede ved kontrollen den 6. februar 2015 at modtage kontrolafgiften, som blev pålagt med rette og som samtidig er et girokort til brug for betalingen. Det beroede således på hans egne forhold, at han ikke blev bekendt med betalingsfristen og fristen for indsigelser, som fremgår af selve kontrolafgiften.

Da klageren ikke betalte kontrolafgiften eller fremsatte indsigelser inden 14 dage efter, at kontrolafgiften var blevet pålagt, var Metro Service den 25. februar 2015 berettiget til at sende ham en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr., jf. lov om renter ved forsinket betaling § 9, b, stk. 2.

Hvis Metro Service har sendt en rykkerskrivelse til klageren den 19. juni 2015, skal denne frafaldes, idet Metro Services sidste svar i sagen var den 18. juni 2015 og klageren indgav klage til ankenævnet den 19. juni 2015.

Vedr. håndtering af persondata:

Ifølge rejsereglerne var klageren forpligtet til at oplyse sit fulde navn, adresse, fødselsdag- og år, når han skulle pålægges en kontrolafgift, og der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af passagerens oplysninger.

Den øvrige del af klagen over håndtering af persondata falder uden for ankenævnets kompetence, idet den henhører under Datatilsynet, hvortil klageren efter det oplyste har rettet henvendelse.

Således som sagen foreligger oplyst, kan ankenævnet ikke afgøre, om stewarden oplyste klageren, at udfyldelse af slippen med navn, adresse, fødselsdato og underskrift kun var til brug for sikring af hans identitet, og ikke samtidigt var en kvittering for modtagelse af kontrolafgiften, således som

det fremgår af slippen. I den konkrete sag har det dog ikke gjort nogen forskel, idet der ikke har været tvist om, at klageren ikke modtog kontrolafgiften/girokortet.

For så vidt angår klagen over erstatning for uberettiget tilbageholdelse:

Det ligger uden for ankenævnets virke at bedømme, om der forelå en uberettiget tilbageholdelse, og om klageren i den relation er berettiget til at få udbetalt en erstatning. Klageren henvises i så henseende til at indgive en politianmeldelse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af cykelkontrolafgiften på 100 kr. samt rykkergebyret på 100 kr. i alt 200 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Klageren har ikke fået medhold i klagen, hvorfor klagegebyret ikke tilbagebetales, 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, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævningsformand