

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

Journalnummer: 2012-0379

Klageren: XX på vegne YY
2791 Dragør

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

Klagen vedrører: Ekspeditionsgebyr på 100 kr. for at frafalde kontrolafgift for glemt kort samt 2 rykkergebyrer på hver 100 kr. Manglende klagevejledning samt samt manglende svar på henvendelser.

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Uafklaret

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 29. oktober 2012

Sagens omstændigheder:

Den 31. januar 2012 kl. 08:22 blev klagerens 14-årige søn, der var indehaver af et skolekort gyldigt til den 30. juni 2012, pålagt en kontrolafgift på 375 kr. i metroen for ikke at have forevist gyldig rejsehjemmel. På kontrolafgiften blev anført "*glemt skolekort*" i en note, og kontrolafgiften står anført som udstedt fra Vestamager til Flintholm station.

Bagsiden af kontrolafgiften så således ud:

Bagside af kontrolafgift

Du har netop modtaget en kontrolafgift

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

Stewarden skal naturligvis give dig en fyldestgørende forklaring på, hvorfor du har fået en kontrolafgift. Stewarden skal ikke vurdere, om du bevidst har undladt at have gyldig rejsehjemmel, eller om det var en forglemmelse. Stewarden skal blot kontrollere, om du er i besiddelse af gyldig billet eller kort.

Al sagsbehandling sker kun hos Metro Kundeservice.

Stewarden oplyser ikke navn

Af hensyn til vores medarbejders sikkerhed skal stewarden ikke oplyse sit navn, når der gennemføres billetkontrol. Øverst på kontrolafgiftens kvitteringsdel finder du kontrolafgiftens nummer samt stewardens ID. Hvis du ikke er tilfreds med den betjening, du har fået af stewarden, kan du klage til Metro Kundeservice.

Mere information om kontrolafgifter

Ønsker du at klage over den kontrolafgift, du har modtaget, skal du henvende dig skriftligt til Metro Kundeservice senest 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Du kan skrive til os på adressen:

Metro Kundeservice
Metrovej 3
2300 København S

- eller ved henvendelse på
mail: kundeservice@m.dk

Se mere information på: www.m.dk/kontrolafgift

OBS: Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort (med foto). Kopi af periodekortet skal fremsendes til Metro Kundeservice, senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelsesdato. Kopi af ovenstående kan evt. scannes og vedhæftes en e-mail på kundeservice@m.dk

Metro

Klageren gør gældende, at han den 7. februar 2012 sendte en klage til kundeservice@m.dk og klagede over kontrolafgiften. Metro Service gør gældende, at de ikke har modtaget denne mail.

Den 17. april 2012 sendte Metro Service en betalingspåmindelse med et rykkergebyr på 100 kr. til klagerens søn.

Klageren har oplyst, at han efter at have modtaget rykkeren ringede til Metro Service, som oplyser, at de ikke kunne se, de havde modtaget hans mail af 07. februar 2013. De oplyste samtidig, at de havde haft flere med samme problem, og at det skyldes, de havde lagt klageadgangen om fra brev/mail til formular på deres hjemmeside. Under samtalen fremgik det også, at de skulle bruge en kopi af skolekortet. De aftalte, at klageren skulle genfremsende sin indsigelse med kopi af kortet til samme mailadresse. Da klageadgangen var lavet om, spurgte han specifikt til mailadressen, og om den evt. skulle adresseres til en specifik person. Det sidste fik han nej til. Klageren fremsendte sin indsigelse. Dog uden kopi af skolekortet, da det ifølge klageren var så slidt af almindelig brug, at han ikke kunne scanne det, så navn og adresse kunne ses tydeligt. I slutningen af juni ringede han uopfordret til Metro Service, da han ikke havde hørt fra dem, herunder hvordan han skulle forholde sig mht. kortet. Det aftaltes, at han skulle komme ud til dem med kortet.

Den 2. juli 2012 henvendte klageren sig personligt i Metro Service og foreviste sønnens skolekort.

Den 3. juli 2012 skrev Metro Service til klagerens søn, at normalt skulle kortet forevises inden 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse, og at de først havde hørt fra ham, efter at de havde ud-

sendt betalingspåmindelse, men at de nedskrev kontrolafgiften til 100 kr. og fastholdt rykkergebyret på 100 kr. De vedlagte et girokort på 200 kr.

Dette blev ikke betalt, og den 31. juli 2012 sendte Metro Service endnu en betalingspåmindelse, hvorefter det skyldige beløb udgjorde i alt 300 kr.

Den 6. august 2012 afleverede klageren et brev personligt i Metro Service, som kvitterede for modtagelsen, hvori han skrev: "

Med henvisning til forvaltningsloven §23 skal undertegnede på min søns vegne hermed anmode om skriftlig begrundelse for telefonisk afslag d. 06/08 2012 på anmodning om vejledning og partsaktindsigt vedr. sag 82729.

I forbindelse med begrundelsen, vil jeg gøre opmærksom på at min søn er mindreårig, psykisk handicappet, er delvis ordblind og går på specialskole, hvorfor jeg må anmode om at formuleringen af afslaget afpasses i forhold til hans forudsætninger.

"

Den 16. august 2013 svarede Metro Service således: "

Tak for din henvendelse.

Det fremgår at du ønsker en begrundelse for afslag på sletning af rykkergebyr.

I kontrolsituationen er der udleveret kontrolafgift. Det fremgår af kontrolafgiftens forside under **Betaling af kontrolafgift** – sidste afsnit *"Såfremt beløbet ikke indbetales inden den nævnte frist, eller der ikke forinden er gjort skriftlig indsigelse overfor Metro Kundeservice mod den krævede betaling, fremsendes betalingspåmindelse. Ved betalingspåmindelse opkræves et rykkergebyr. Udebliver betaling efter betalingspåmindelse, vil gælden uden yderligere varsel blive overdraget til tvangsinddrivelse via SKAT eller retslig inkasso."*

På baggrund af ovenstående fastholdes kontrolafgiften incl. rykkergebyr og vi skal bede dig indbetale det skyldige beløb snarest, dog senest den 30. august 2012, idet sagen i modsat fald vil fortsætte i vores sædvanlige rykkerprocedure.

Du har mulighed for at gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.
Du kan læse mere om Ankenævnet og deres regelsæt på www.abtm.dk

Har vi ikke senest den 30. august 2012 fået skriftligt bekræftet fra førnævnte instans, at du er gået videre med sagen, eller forinden modtaget din indbetaling, vil vores almindelige rykkerprocedure blive påbegyndt.

Med venlig hilsen
METRO KUNDESERVICE

"

Klageren gør gældende, at han ved e-mail den 14. september rykkede for svar på sit brev af 6. august 2012. Denne mail gør Metro Service gældende ikke at have modtaget.

Uden svar herpå afleverede klageren den 19. oktober 2012 ved personlig henvendelse en gengivelse af mailen, som en medarbejder fra Metro Service kvitterede for modtagelsen af. Dette brev er fremlagt i sagen.

Den 29. oktober 2012 sendte sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro ovennævnte klage i høring hos Metro Service og anmodede om svar inden den 27. november 2012.

Den 4. december rykkede sekretariatet Metro Service for svar straks og meddelte, at hvis der ikke blev svaret, ville sagen blive afgjort på det foreliggende grundlag.

Den 14. december 2012 skrev sekretariatet følgende til klageren og Metro Service:

"Metro Service har trods ankenævnets rykkerbrev ikke svaret i sagen. Denne oversendes derfor til ankenævnet med henblik på at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Klageren bedes indsende selve kontrolafgiften samt de rykkerbreve der er modtaget og hvis der er øvrige bilag, som ikke allerede er indsendt, bedes disse også indsendes til sekretariatet på mail.

mail@abtm.dk med anførsel af journalnummer."

Den 21. december 2012 besvarede Metro Service klagen og anførte følgende:

"Indledningsvis skal det dybt beklages, at vi først nu vender tilbage med vores kommentarer i denne sag.

Parterne har under sagens behandling i ankenævnet givet særdeles omfattende skriftlige forklaringer og kommentarer om sagens forløb før og efter kontrolafgiftens udstedelse. Her gengives alene en forkortet udgave af hver parts forklaring, men deres fulde ordlyd er nævnsmedlemmerne bekendt.

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

Klageren: Klager over

1. Pålagt kontrolafgift.
2. Pålagt rykkergebyr
3. Manglende klagevejledning.
4. Manglende svar på henvendelser. Såvel pr. brev, mail, telefon og personlige henvendelser.

Allerførst vil jeg anmode om, at ankenævnet træffer afgørelse alene på baggrund af min klage, da metro kundeservice uden begrundelse eller orientering har undladt at svare på ankenævnets henvendelse inden svarfristens udløb d.27/11 2012. Svaret kommer endda først tre uger efter ankenævnets rykker.

Af metros svar til ankenævnet og ved gennemgang af klagesagerne på ABTM.DK fremgår det, at metro kundeservice selv er meget nøjeregnende og undlader at tage hensyn til evt. indsigelser, hvis deres klagefrist på 14 dage er overskredet med blot en enkelt dag.

Metro kundeservice har i denne sag brugt fire gange så lang tid til at svare som nævnt i vedtægter for ankenævnet.

Skulle ankenævnet alligevel ønske at tage hensyn til metro kundeservices svar, har jeg følgende kommentarer.

ad1) Min søn, som er mindreårig og går på specialskole gr. handicap, var under rejsen i besiddelse af gyldig rejsehjemmel i form af skolekort til brug for rejser mellem hjem og dagbehandlingsskolen, hvor han går.

D. 31/01 under rejse mellem hjem og dagbehandlingsskolen bliver han udsat for billetkontrol. Mens han

finder sit kort frem, bliver han spurgt om, hvor han skal hen, navn m.v. Han bliver først klar over, at han er ved at få en afgift, da han får den i hånden.

Det fremgår ikke af rejsereglerne, hvor lang tid man har til at fremvise kort eller billet. Man må dog forvente, at der gives rimelig tid. Hvad rimelig tid er, kan man så diskutere, men der må tages hensyn til bl.a. alder, årstid (vinter medfører mere og tykkere tøj), sprogkunderskaber m.m. Derimod finder jeg ikke det har betydning, at toget nærmer sig stationen, hvor den rejsende skal af, da afgiften også kan udstedes på stationen efter afsluttet rejse. Det mest naturlige vil efter min opfattelse være, at metrostewarden stiger med ud. At han evt. har andre opgaver på en anden station har efter min mening ingen indflydelse på, hvad rimelig tid er. Under alle omstændigheder finder jeg ikke, der er givet min søn rimelig tid (under et minut) til at finde og vise sit kort, før kontrolafgift udstedes.

Metro Service har ikke kommenteret på sønnens oplysning om, at han højst har fået 1 minut. Det underbygges dog efter min opfattelse af den udskrift fra stewardens PDA, der er vedlagt metros svar. Idet der kun er 1 minut og 43 sekunder mellem punkterne FeeDate (08:22:00) og CreatedDate (08:23:43).

Metro Kundeservice medgiver, at der skal gives passageren rimelig tid til at finde rejsehjemmel. Alligevel undlader metro at tage stilling til, om det er sket i det konkrete tilfælde. Metro har indkaldt den pågældende steward til samtale. Dette er så vidt jeg kan se først sket et år efter episoden. Stewarden udtaler sig kun i generelle vendinger om, hvordan vedkommende forholder sig til problematikken nu et år senere. Jeg kan ingen steder se, at stewarden forholder sig til, om der i den konkrete klagesag blev givet tilstrækkelig tid til at finde rejsehjemmel. Jeg vil her gøre opmærksom på, at min søn er såvel mindreårig som handicappet, hvorfor der burde være givet ham mere og ikke mindre tid end normalt. Det er også hans handicap, der er årsag til han går på behandlingsskole 4 zoner - længere end metroens rejsestrækning - fra sin bopæl. Som det fremgår af min klage til ankenævnet, mener jeg, at der ved bedømmelsen af hvad rimelig tid er, må tages hensyn til bl.a. den rejsendes alder. Jeg mener således, at det mest naturlige i min søns tilfælde ville være, at stewarden var steget af på Flintholm station sammen med min søn, i stedet for at haste udstedelsen af kontrolafgiften igennem. Såfremt ankenævnet mener den oprindelige kontrolafgift er pålagt med rette, beder jeg dem oplyse om, hvor lang tid man har til at finde rejsehjemmel frem, og hvilke faktorer, der kan påvirke denne tidsfrist i såvel positiv som negativ retning.

ad2) Bag på kontrolafgiften er det angivet, at klager skal ske indenfor 14 dage enten pr. brev eller mail. D. 07/02, dvs. efter 7 dage, klager jeg skriftligt via mail. Herefter hører jeg intet før vi modtager en rykker (17/04).

Efter at have modtaget rykkeren ringer jeg til Metro-service, som oplyser, at de ikke kan se, de har modtaget min mail af 07/02. De oplyser samtidig, at de har haft flere med samme problem, og at det skyldes, de har lagt klageadgangen om fra brev/mail til formular på deres hjemmeside. Under samtalen fremgår det også, at de skal bruge en kopi af skolekortet. Vi aftaler at jeg genfremsender min indsigelse med kopi af kortet til samme mailadresse. Da klageadgangen er lavet om, spørger jeg specifikt til mailadressen og om den evt. skal adresseres til en specifik person. Det sidste får jeg nej til.

Som aftalt genfremsender jeg min indsigelse. Dog uden kopi af skolekortet, da det er så slidt af almindelig brug, at jeg ikke kan scanne det, så navn og adresse kan ses tydeligt.

I slutningen af juni ringer jeg uopfordret til Metro-service, da jeg ikke har hørt fra dem, herunder hvordan jeg skal forholde mig mht. kortet. Det aftales, at jeg skal komme ud til dem med kortet.

Dette gør jeg samme dag ved personlig henvendelse til metroservice. En medarbejder henter kortet og

kommer lidt senere tilbage med det. Om hun har taget kopi eller lign ved jeg ikke. Da hun afleverer kortet, spørger jeg direkte, om de har brug for andre oplysninger. Dette benægtes.

I starten af juli modtager vi brev fra metroservice. I dette brev anerkendes det, at kortet var gyldigt. Alligevel frafaldes kontrolafgiften ikke, men nedskrives kun til 100 kr. Som begrundelse angives at ...indsigelser over kontrolafgifter være os i hænde senest 14 dage efter udstedelsen. De ser således uden begrundelse bort fra den første rettidige indsigelse, ligesom de ikke tager stilling til, at det er deres ændrede klageadgang, der er årsag til, de ikke har kunnet behandle den første indsigelse. Samtidig fastholdes rykkergebyret. Der er ingen klagevejledning i dette brev. Klagevejledningen på bagsiden af kontrolafgiften er forkert.

ad 3) Da jeg grundet den manglende klagevejledning - herunder manglende tidsfrister - og manglende begrundelser selv må prøve at finde retsgrundlag, kutyme m.v., når jeg ikke at reagere, før jeg knap fire uger senere modtager rykker nr. 2 d. 31/07. Denne rykker er i øvrigt også uden klagevejledning, men har dog på bagsiden påtrykt oplysning om inddrivelse via skat, lønindeholdelse, registrering hos diverse kreditvurderingsselskaber m.v. Som minimum bør klagevejledning gives samtidig med rykkerskrivelser, hvor man gør opmærksom på inddrivelse via skat, lønindeholdelse, tilbageholdelse af dagpenge og pension samt incasso. Registrering i centrale fordringsregister og RKI m.m. Det er svært at opfatte som andet end trusler, når der ikke samtidig angives klagemuligheder. Under alle omstændigheder er det i modstrid med god forvaltningsskik.

D.06/08 Ringer jeg til Metro Service og anmoder om forklaring på opgørelse af beløb i rykkeren og vejl. vedr. indsigelse. Begge dele afslås uden begrundelse. Herefter anmoder jeg om hjælp til at klage. Hvilke oplysninger er nødvendige, hvilken instans skal det ske til, hvilke retsregler har metroservice henholdt sig til m.v. Alt afslås uden begrundelse. Jeg anmoder herefter om partsaktindsigt i ovenstående + instrukser. Dette afslås også uden begrundelse. Samme dag møder jeg derfor personligt op i metroselskabet og afleverer et brev med en skriftlig anmodning om begrundelse for afslag på partsaktindsigt.

Denne anmodning har jeg endnu ikke modtaget svar på.

ad 4) Derimod modtager jeg svar på min mail nr. 2. Svaret er dateret d. 16/08. Dette svar lider desværre af de samme mangler som det første brev. Der tages ikke stilling til, at min søn var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel. Der tages ikke hensyn til, at der er gjort indsigelse indenfor fristen på den angivne mail-adresse. Der tages ikke stilling til den ændrede klageprocedure. Der er ingen information om, hvilke oplysninger der er lagt vægt på, herunder hvorfor nogle oplysninger evt. vægtes mere end andre. Der er ingen henvisninger til retsregler, kutyme eller andet, der kan medvirke til at vurdere om afgørelsen er rigtig. Imidlertid er der denne gang en klagevejledning til ATBM. Ankefristen sættes til 30/08? altså mindre end 14 dage efter modtagelsen.

Da jeg 10 dage inden har indleveret en anmodning om partsaktindsigt, regner jeg naturligvis med at denne har udsættende virkning.

Den 14/09 anmoder jeg via mail metroselskabet om status på kontrolafgiften, samt hvornår jeg kan forvente svar på anmodning om partsaktindsigt. Denne anmodning om status har jeg endnu ikke modtaget svar på. Endvidere har jeg stadig ikke modtaget svar på anmodning om partsaktindsigt.

Da jeg som nævnt ikke modtager nogle svar fra metro kundeservice genfremsætter jeg d. 19/10 via såvel mail, som brev, som personligt fremmøde anmodning om status på kontrolafgiften, samt naturligvis partsaktindsigt. Som sædvanligt har jeg intet hørt fra Metro Service vedr. status eller aktindsigt.

Jeg har sendt 4 mails, 2 breve, ringet 3 gange og mødt personligt op 3 gange for at få sagen belyst.

Når man selv stiller krav om max 14 dages svarfrister ville det være naturligt, at metrokundeservice selv overholdt de samme frister. Som minimum gav besked om, hvornår man kan forvente endeligt svar på sine henvendelser.

Indklagede:

ad 1) Kontrolafgiften:

Metroen kører efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar selv at sikre sig at have gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes, samt at rejsehjemlen kan forevises på forlangende.

Det kan oplyses, at der ikke findes fastlagt tidsramme, indenfor hvilken passageren skal fremvise gyldig rejsehjemmel – vores medarbejdere er instrueret i at give passageren rimelig tid

Den pågældende steward har været indkaldt til samtale, og stillet spørgsmålet **”Hvor længe giver du passageren til at finde kort eller billet?”** svarede stewarden **”Så længe passageren leder efter sin rejsehjemmel forholder jeg mig afventende – når passageren ikke leder længere og ikke kan fremvise gyldig billet eller kort, udsteder jeg kontrolafgift.”**

- a) Der kunne ikke på forlangende fremvises gyldig rejsehjemmel.
- b) Klageadgangen var ikke lavet op på dette tidspunkt
- c) Stewarden er ikke på dette tidspunkt blevet hørt, da vores personale som udgangspunkt altid give passageren rimelig tid til at finde eventuel gyldig rejsehjemmel

Ad 2)Efter at have søgt i alle indkomne mail, har vi desværre ikke kunnet finde den mail, som klager oplyser at have fremsendt til os – hverken på klagerens navn eller sendt fra klagerens e-mailadresse.

Vi står uforstående overfor, at klager oplyser, at han ved henvendelse til Kundeservice skulle have fået oplyst, at vi i februar 2012 havde flere kunder, der havde henvendt sig fordi vi ikke skulle have modtaget deres mail grundet overgang til at alle klager skulle indgå via vores hjemmeside. Den nye klageadgang via hjemmesiden er først implementeret og igangsat pr. 11. maj 2012. Vi fremsender betalingspåmindelse 1 til klagers søn den 17. april 2012.

Den første henvendelse vi modtager fra klager er via telefon den 9. maj 2012.

Klager henvender sig personligt hos os den 2. juli 2012.

Denne henvendelse besvares af os i brev dateret den 3. juli 2012. Idet sagen behandles af en ny medarbejder i kundeservice, bliver kontrolafgiften nedskrevet, hvilket ikke skulle have været foretaget, idet ankefristen er overskredet.

Det er helt normal praksis i forbindelse med sagsbehandling hos os, at en kontrolafgift nedskrives ved efterfølgende visning af personligt kort (forudsat dette sker senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse) jf. Metroens rejseregler, de fælles rejseregler samt informationen på bagsiden af kontrolafgiften. I det konkrete tilfælde er der ikke tale om et periodekort med billede, men idet klagers søns navn fremgår af kortet, er det også, at betragte som et personligt kort.

Der er på dette tidspunkt ikke blevet ændret i den klageadgang, kunder har i forbindelse med henvendelse til Metro Kundeservice.

- a) Vi har ikke modtaget klagers anke
- b) Kontrolafgiften er ikke fratrukket med reduceret
- c) Fra der indgår en anke og til besvarelse finder sted tilskrives ikke rykkergebyr

Ad 3)

- a) Vi anser ikke klagevejledningen på bagsiden af kontrolafgiften som forkert
- b) Når der fremsendes betalingspåmindelse, er muligheden for at anke sagen overskredet (14 dages fristen gælder fra udstedelsesdatoen)
- c) Vi kan ikke besvare dette spørgsmål, da dette er rettet til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Vi forstår ikke klagers kommentar om, at der i forbindelse med fremsendelse af betalingspåmindelse 2 skulle fremsendes klagevejledning.

Hvad der præcist er blevet spurgt om og svaret i forbindelse med den telefoniske henvendelse, kan vi af gode grunde ikke forholde os til, da denne henvendelse ikke er blevet båndet.

Klager henvender sig personligt hos os og aflevere en anmodning om blandt andet aktindsigt – denne besvares af os den 16. august 2012., hvor der blandt andet henvises til, at sagen kan ankes til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro.

Klager henviser til at have kontakt os via mail henholdsvis den 14. september 2012 og 19. oktober 2012. På dette tidspunkt er vores tidligere mail blevet lukket ned og der fremsendes autosvar, hvori det fremgår, at al henvendelse skal ske via vores hjemmeside – www.m.dk.

Idet Metro Service A/S er et privat selskab, gives der ikke aktindsigt.

Ad 4)

- a) Vi har ikke modtaget de henvendelser klager oplyser, at have sendt (dateret 7. februar 2012, 14. september 2012 og 19. oktober 2012)

Heroverfor har klageren blandt andet anført følgende:

Bortkommet mail.

Det fremgår af metros svar at de ikke kan finde min klage af 07/02 fremsendt pr. mail. Hvis en afsendt mail ikke kan leveres, får afsender besked af mailprogrammet. Jeg har ikke modtaget en sådan besked, hvorfor jeg finder det sandsynligt den er afleveret i metros inbox. Ved gennemgang af offentliggjorte afgørelser på ankenævnets hjemmeside, lader der til at være en ophobning af bortkomne henvendelser i metros system i januar 2012 (F.eks. 2012-0114 og 2012-0144), hvilket tyder på en generel fejl hos metro.

Metros afgørelse.

Iflg. metros opfattelse, er min første henvendelse telefonisk d. 09 maj 2012 efterfulgt af personlig henvendelse d. 02 juli og det er disse henvendelser de svarer på i brevet af 03. juli. Ifølge metros fremstilling har de således ikke modtaget noget skriftligt fra mig før deres afgørelse. Dette synes at være i modstrid med hvad metro gentagne gange har oplyst til ankenævnet. Nemlig at de udelukkende tager stilling på baggrund af skriftlige henvendelser (f.eks. 2011-0164 og 2012-0098).

Metros svar indikerer således stærkt, at de har modtaget en skriftlig klage. Som det fremgår af punktet "aktindsigt" senere mener jeg at denne indikation forstærkes yderligere af metros svar d. 16. august (bilag 9).

Klageadgang.

Jeg stiller mig uforstående overfor metros oplysning om at klageadgang via www.m.dk først er "implementeret og igangsat pr. 11. maj 2012". Det stemmer ikke overens med det, der blev oplyst til mig telefonisk. Det fremgår også af klagesag 2012-0098 at metro kundeservice allerede i januar 2012 henviser til klageskema på www.m.dk

Aktindsigt.

Jeg stiller mig uforstående overfor metros oplysning om at de har svaret på en anmodning om aktindsigt d. 16. august. Jeg erindrer ikke at have "afleveret" en sådan anmodning. Jeg har dog indleveret en anmodning om skriftlig begrundelse for telefonisk afslag (Mit bilag 8). Det er muligvis denne metro henviser til. Endvidere har jeg ikke modtaget svaret, og det er da heller ikke medsendt til ankenævnet.

Jeg har derimod modtaget et andet brev dateret 16. august (mit bilag 9). Dette har jeg hidtil anset som svar på min oprindelige indsigelse - den der nu tilsyneladende er væk. Hvis det er dette brev metro henviser til, vil jeg bede dem om at præcisere, hvor i brevet aktindsigt/begrundelse besvares, da jeg stadig ikke kan finde det. Endvidere finder jeg det også besynderligt at de indleder med "Det fremgår at du ønsker en begrundelse for afslag på sletning af rykkergebyr" Når min anmodning (mit bilag 8) intet indeholder vedrørende rykkergebyr, men udelukkende beder om skriftlig begrundelse for telefonisk afslag på vejledning og partsaktindsigt. Hvis man læser bilag 8 og 9 mener jeg det er tydeligt, at der ikke er nogen sammenhæng mellem anmodning og svar.

Hertil har indklagede blandt andet anført:

"Mail 1", "Mail 2" og "Mail 3" – ingen af disse mails er på noget tidspunkt tilgået os. Det fremgår ingen steder, hvilken e-mailadresse, der er blevet benyttet, og af de 2 sidstnævnte mails, der skulle være fremsendt, fremgår datoerne heller ikke.

Historikken – i henhold til vores system - for den konkrete sag fremgår nedenfor (de blå pile er de henvendelser, der er indgået hos os og de røde er breve/emails, der er afsendt fra os):

29-10-2012	Kontrolafgif 90	E-mail	Klagesag traktationse
16-08-2012	Kontrolafgif 7 L	Brev	Fastholdt rykkergebyr
06-08-2012	Kontrolafgif 7	Personligt	Modt.henv.
06-08-2012	Kontrolafgif 1	Telefon	Se bem
03-07-2012	Kontrolafgif 7 L	Brev	Nedskrevet - fastholdt rykkergebyr
02-07-2012	Kontrolafgif 7	Personligt	Modt.henv.
09-05-2012	Kontrolafgif 7	Telefon	Oplyser at have sendt kopi af kort - genfremsender

I denne konkrete sag har vi netop afvejet fra 14 dages fristen ved at nedskrive klagers søns kontrolafgift på baggrund af et fremvist skolekort. Skolekortet blev fremvist på vores adresse den 2. juli 2012 – kontrolafgiften var udstedt den 31. januar 2012 og betalingspåmindelse fremsendt 17. april 2012. Denne 14 dages ankefrist blev der således dispenseret for i den konkrete sag, dog blev rykkergebyret fastholdt, idet vi først hørte fra klager 22 dage efter betalingspåmindelse var fremsendt.

Vi må tilbagevise klagers påstand om, at vi ikke har forholdt os til den konkrete situation. Som nævnt i vores svar af 21. december 2012 har vi på baggrund af klagesagen haft stewarden indkaldt til samtale, og har stillet ham spørgsmålet "**Hvor længe giver du passageren til at finde kort eller billet?**". Idet denne klagesag er oprettet næsten 1 år efter hændelsen, må det ikke kunne forventes, at den pågældende steward, kan huske den eksakte sag.

Der er blevet fremvist et skolekort og kontrolafgiften er blevet nedskrevet. Det næste vi hører fra klager, er et brev, som afleveres personligt, hvor der henvises til forvaltningsloven, begrundelse for telefonisk afslag på vejledning og partsaktindsigt.

Vi har ikke tidligere modtaget nogen henvendelse, der har stillet spørgsmålstejn ved billetteringssituationen, hvorfor vi ikke har haft stewarden indkaldt på dette tidspunkt.

Al indgående post (hvad enten dette tilgår os ved personlig henvendelse eller med almindelig post) scannes ved modtagelsen, og vedlægges sagen. Indkomne mails arkiveres på sagen i forbindelse med sagsbehandlingen. Vi forstår derfor ikke klagers kommentar.

Klager anfører, at han ikke – i forbindelse med billettering - finder det har betydning, at "man" nærmer sig den station, der er slutdestination. Stewarden må stå af sammen med passageren.

Det kan oplyses, at det er helt normal procedure, at vores billetterende medarbejdere stiger af sammen med passageren, såfremt passageren endnu ikke har fundet sin rejsehjemmel, eller hvis udfyldelsen af kontrolafgiften endnu ikke er fuldendt. Vores billetterende medarbejdere oplever jævnligt, at måtte stige af sammen med passagerer, som ved slutdestinationen endnu ikke har fundet deres rejsehjemmel.

Klager stiller spørgsmålet: **"Hvor lang tid blev der givet min søn, og anser metro dette for at være rimelig tid"**.

Hertil må vi svare JA, vi mener absolut, der er givet rimelig tid. Vores medarbejder har givet den tid, der var nødvendig. Som tidligere anført giver den konkrete steward passageren den tid der er nødvendig, men når passageren opgiver at finde sin rejsehjemmel, udstedes der en kontrolafgift. Det kan i øvrigt anføres, at den pågældende person, der har udstedt kontrolafgiften til klagers søn, er en ledende medarbejder, der har været ansat hos os (i vores stewardkorps) i mere end 10 år.

Klager henviser til at Metro Service allerede i foråret 2012 skulle have henvist til klageformular på vores hjemmeside www.m.dk (klagesag 2012-0098).

Vi må henvise til, at det er klager, der anfører, at vores medarbejder skulle have henvist til at rette henvendelse via www.m.dk. Vi må fastholde, at klageadgangen via vores hjemmeside først blev implementeret medio maj 2012. Det er imidlertid korrekt, at vores medarbejdere henviser til vores hjemmeside – dels findes Metroens Rejseregler her og dels fremgik vores e-mailadresse på daværende tidspunkt af hjemmesiden. På dette tidspunkt kunne klager fremsendes enten via vores daværende e-mailadresse eller via almindelig post. Vi kan i den forbindelse oplyse, at klageren i den konkrete sag, som klager henviser til, hver gang har kontaktet os via e-mail.

Vores første svarbrev er en helt almindelig nedskrivning, hvor der ikke medgives klagevejledning. I vores andet svarbrev er der henvist til, at passageren kan gå videre med sagen ved henvendelse til Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og at der kan læses yderligere om Ankenævnet på www.abtm.dk

Klager er uforstående overfor, at vi har svaret på anmodning om aktindsigt – klager erindrer ikke at have afleveret en sådan.

I klagers brev – der afleveres personligt på vores adresse den 6. august 2012 – står der blandt andet anført:

Med henvisning til forvaltningsloven §23 skal undertegnede på min søns vegne hermed anmode om skriftlig begrundelse for telefonisk afslag d. 06/08 2012 på anmodning om vejledning og partsaktindsigt vedr. sag 82729.

Dette er blevet opfattet af os, at et ønske om aktindsigt i sag 82729.

I forbindelse med telefonsamtalen der finder sted den 6. august 2012, spørger klager blandt andet til aktindsigt og får at vide, at dette ikke er muligt. Herudover anfører klager, at han ikke ønsker at betale rykkergebyret og at han ønskes begrundelse for afslaget herpå.

Svar herpå tilsendes klager i svarbrev dateret den 16. august 2012.

Klager anfører, at han har anmodet om, at få formuleringen af afslag afpasset i forhold til hans (min søns) forudsætninger.

Her er vi af den klare opfattelse, at når klager anker på sin søns vegne, må det også være muligt, at klager videregiver vores svar på en måde, der er afpasset i forhold til klagers søns forudsætninger.

Vi har muligvis misforstået klager, og hans henvisning til henvendelser via vores hjemmeside, hvorfor vi hermed skal præcisere hvilke muligheder der har været og p.t. er.

Når klager henviser til, at det før maj 2012 har været muligt at henvende sig via vores hjemmeside, er dette naturligvis korrekt. Tidligere var det muligt at fremsende en henvendelse direkte til vores e-mailadresse: kundeservice@m.dk, via vores hjemmeside efter en nærmere ønsket gruppering (Generel information, Kontrolafgift, Rejsegaranti, Hittegods og Reklamationer) eller via almindelig post.

I forbindelse med implementeringen af den nye klageformular på vores hjemmeside medio maj 2012, blev vores tidligere e-mailadresse "nedlagt", og kunder der henvendte sig denne vej fik et autosvar med besked om, at de skulle fremsende henvendelse via vores klageformular.

Når kunden fra medio maj 2012 henvender sig via førnævnte klageformular, indsættes henvendelsen automatisk under den pågældende kunde, og såfremt der er oplyst korrekt kontrolafgiftsnummer, sættes sagen samtidig i bero. Udover denne kontaktmulighed er det naturligvis fortsat muligt at fremsende henvendelser/anker med almindelig post til vores adresse. Disse henvendelser scannes – efter poståbningen – direkte ind i de konkrete sager.

Det er vigtigt at notere sig, at det af rejsereglerne fremgår, at gyldig rejsehjemmel skal kunne fremvises på forlangende. Det er ikke meningen, at personalet skal vente flere minutter på, at passageren finder sin gyldige rejsehjemmel. Som nævnt har den pågældende steward den serviceorienterede tilgang i forbindelse med billetteringen, at han afventer, at passageren opgiver at finde sin rejsehjemmel, og først her vælger udstedes kontrolafgiften.

Al korrespondance vedrørende denne sag er fremlagt (vedhæftet) i vores første mail til Ankenævnet. Eventuelle interne notater foretaget i forbindelse med eventuelle telefoniske henvendelser, medtages ikke, idet vores medarbejdere er instrueret aldrig at forholde sig til konkrete sager eller foretage decideret sagsbehandling på baggrund heraf. Der kan forekomme telefoniske henvendelser, som ikke er registeret, da vi - som førnævnt - ikke forholder os til de informationer, der gives telefonisk. Vi kan her henvise til den logbogshistorik, som er indsat i vores tidligere mail af 28. februar 2013.

Det kan oplyses, at vi har kontaktet vores IT-afdeling, som desværre ikke kunne være behjælpelig med en forklaring på, at der skulle være "forsvundet" vedhæftninger i mails. De har alene mulighed for at gå 28 dage tilbage, men oplyser samtidig, at de ikke tidligere har hørt om noget sådan.

Hertil har klageren anført:

Det glæder mig, at metro nu erkender, at klager via deres hjemmeside ikke først er implementeret og igangsat i maj 2012 som tidligere oplyst. Jeg finder det blot trist, at det skal bekræftes af trediemand først. Det glæder mig, at metro nu erkender, at deres historik ikke er korrekt. Jeg finder det blot trist, at det skal bekræftes af trediemand først.

Jeg finder det i al fald delvis modsigende, når metro angiver, dels at stewarden forholder sig afventende, medens passageren leder efter rejsehjemmel. Dels skriver, at det ikke er meningen, at personalet skal vente flere minutter. I den aktuelle sag er der dog givet under eet minut.

Jeg bider mærke i, at metro gør opmærksom på, at deres IT-afdeling kun har mulighed for at søge 28 dage tilbage. Det er således helt forventeligt, at metro ikke har kunnet genfinde min mail, som de angiver i deres første svar til ankenævnet. Det havde dog efter min opfattelse været ønskeligt, om metro allerede i deres første svar havde gjort opmærksom på denne begrænsning i deres søgemuligheder. Det havde uden tvivl gjort den efterfølgende korrespondance noget kortere.

Hertil har Metro Service anført:

Vi har nu haft lejlighed til at gennemgå de fremsendte bilag, men vurderer dog ikke, at nogen af disse bilag ændrer udfaldet af sagen.

Klagers søn har ikke på forlangende kunnet fremvise gyldig rejsehjemmel, hvorfor der udskrives en kontrolafgift.

Efterfølgende fremvises sønnens gyldige skolekort, og kontrolafgiften nedskrives til kr. 100,-, i henhold til gældende regler (Metroens Rejseregler).

Vi har søgt på alle mulige måder i vores mailsystem, hvilket dog ikke har givet noget resultat i forhold til den mail, der skulle være fremsendt 7. februar 2012, hvorfor vi ikke ser nogen anledning til at afskrive rykkergebyret tilskrevet den 17. april 2012.

Rykkergebyret tilskrevet den 31. juli 2012 anses ligeledes for korrekt pålagt.

Vores krav udgør således fortsat kr. 300,-.

Alle øvrige forhold jf. klagers henvendelse, vurderer vi som allerede besvarede.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Det er uafklaret hvilken elektronisk fejl, som var skyld i vedhæftede pdf-filer i sekretariatets mail til Metro Service forsvandt i forbindelse med afsendelsen af mail fra sekretariatet. Bilagene fremgår af sekretariatets udbakke, men fremgår ikke i Metro Services indbakke, hvilket er bekræftet på et screen dump. Bilagene er efterfølgende sendt i en form, som kunne læses af Metro Service, jf. de seneste bemærkninger fra Metro Service ovenfor.

Sekretariatet har den 15. maj 2013 anmodet klageren om - hvis muligt - at indsende screen dump fra hans afsendelse af klagerens benævnte "mail 1" og "mail 2", men han har ikke besvaret henvendelsen.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår, 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, stk. 3, i bekendtgørelse om kontrolafgifter af 22. september 2006, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet,

gyldigt stemplet klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift 750 kr. for voksne.

"Har du gyldigt abonnementskort (med foto), men har glemt dette, kan kontrolafgiften reduceres til 100 kr., såfremt kopi af abonnementskortet fremsendes til Kundeservice senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. I modsat fald fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb.

Metroen kan i øvrigt, som betingelse for eftergivelse af kontrolafgift, opkræve et ekspeditionsgebyr på 100 kr. (Gældende pr. 18. januar 2011). Såfremt ekspeditionsgebyret ikke betales til den angivne frist, fastholdes kontrolafgiftens fulde beløb. Gældende priser og gebyrer kan ses på www.m.dk.

Betales kontrolafgiften ikke senest 14 dage efter udstedelsen, påløber rykkergebyrer. Har betalingen stadig ikke fundet sted efter disse rykkere, overdrages udestående til inddrivelse via SKAT 7 eller det af Metroens benyttede inkassoselskab, hvor der pålægges yderligere gebyrer i henhold til deres gældende satser."

Det følger af bekendtgørelse om lov om renter ved forsinket betaling § 9 b, at for rykkerskrivelser vedrørende fordringer kan fordringshaveren kræve et gebyr, jf. stk. 2, såfremt skrivelsen er fremsendt med rimelig grund (rykkergebyr). Fordringshaveren kan endvidere kræve et gebyr, jf. stk. 3, for at anmode en anden om at inddrive fordringen på fordringshaverens vegne, såfremt dette er sket med rimelig grund (inkassogebyr). Stk. 2. Der kan kræves et rykkergebyr på højst 100 kr. inkl. moms for hver rykkerskrivelse, dog højst for 3 skrivelser vedrørende samme ydelse.

Den konkrete sag:

Sagens afgørelse omhandler følgende punkter:

Kontrolafgiften, rykkergebyrerne, manglende klagevejledning samt manglende besvarelse af henvendelser, samt om Metro Services svar til sekretariatet først skete efter, der var sendt meddelelse om, at sagen ville blive oversendt til ankenævnet uden Metro Services svar.

Ifølge ankenævnets vedtægter § 12, stk. 2, fastsætter sekretariatet en *frist på 10 arbejdsdage for trafikselskabets og forbrugers afgivelse af udtalelse. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning om en udtalelse. Sekretariatet kan forlænge fristen efter anmodning. Hvis trafikselskabet eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan træffe afgørelse i sagen på det grundlag, der måtte foreligge.*

Med henblik på at træffe en korrekt afgørelse på et så oplyst grundlag som muligt medtages Metro Services bemærkninger i sagens afgørelse, selvom de er fremkommet for sent i forhold til nævnets vedtægter.

Vedrørende 1) kontrolafgiften:

Det fremgår af Metro Services rejseregler, at billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift.

Således som sagen foreligger oplyst, hvorefter stewarden har udtalt sig om, hvor lang tid han generelt giver passagerer til at fremfinde kort eller billet, og da rejsehjemlen skal kunne forevises på forlangende, har ankenævnet har ikke fundet belæg for at konstatere, at klagerens søn ikke fik indrømmet den fornødne tid til at forsøge at fremfinde rejsehjemlen.

Det af klageren anførte om sønnens psykiske handicap kan ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at der ifølge klagerens oplysning er tale et psykisk handicap, og at dette på lige fod med andre forældre, som lader deres børn benytte kollektiv trafik alene, burde have givet klageren anledning til at sørge for, at barnet var forberedt på en eventuel kontrol og i givet fald ville kunne fremfinde sit skolekort på anmodning fra en kontrollør.

Ankenævnet bemærker, at klageren formentlig misforstår afgørelsen af 3. juli 2012 fra Metro Service, idet reglen om, at en kontrolafgift kan annulleres mod et ekspeditionsgebyr/nedsættes til 100 kr., som udgangspunkt kræver, at der fremsættes indsigelser inden 14 dage efter udstedelsen af kontrolafgiften. Ved klage inden for denne frist er der ikke tale om, at passageren herefter ikke skal betale 100 kr. Hvis der ikke klages inden for de 14 dage, er det anført, at den fulde kontrolafgift fastholdes.

Vedrørende 2) rykkergebyrerne:

Efter sagens samlede oplysninger, herunder oplysninger om omlægning af Metro Services mail-adresse, kan ankenævnet ikke afvise, at klageren i mail af 7. februar 2012 sendte en indsigelse mod kontrolafgiften på den e-mailadresse, som var anført på bagsiden af kontrolafgiften. Herefter var Metro Service ikke berettiget til at sende en betalingspåmindelse den 17. april 2012, idet 14-dages fristen for indsigelser mod kontrolafgiften må anses for overholdt. Dette rykkergebyr skal herefter frafaldes.

Metro Service sendte den 3. juli 2012 klageren et girokort på 200 kr. til betaling af den nedsatte kontrolafgift/ekspeditionsgebyr for at annullere kontrolafgiften på 100 kr. samt et rykkergebyr på 100 kr.

Da beløbet på de 100 kr. for annullering af kontrolafgiften ikke blev betalt inden fristens udløb, var Metro Service herefter berettiget til at sende en betalingspåmindelse vedrørende de 100 kr. den 31. juli 2012 med et rykkergebyr på 100 kr. Klagerens oplysning om, at han ikke nåede at fremsætte indsigelser inden betalingsfristen, fordi han skulle finde retsregler m.v. kan ikke føre til et andet resultat.

Vedrørende 3) manglende klagevejledning:

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at det tidligere er statueret, at Metro Service ikke direkte er omfattet af forvaltningsloven (jf. afgørelsen 2010-0239), men at den sagsbehandlende instans bør følge principperne i forvaltningsloven om god sagsbehandlingskik. Dette indebærer, at der i tilfælde, hvor borgeren ikke fuldt ud får medhold i en afgørelse, skal gives klagevejledning.

I den konkrete sag blev der truffet afgørelse på baggrund af et skolekort, som klageren afleverede personligt i Metro Service, der kopierede dette til brug for den videre sagsbehandling.

I det omfang Metro Service havde modtaget klagerens e-mail af 7. februar 2012 med anmodning om annullering af kontrolafgiften, var en nedskrivning/annullering mod et ekspeditionsgebyr ud fra

klagerens synspunkt en afgørelse, hvori han ikke fik fuldt medhold. Der burde således være givet en klagevejledning, jf. princippet i forvaltningslovens § 25. Ankenævnet bemærker dog, at manglende klagevejledning ikke medfører, at selve afgørelsen bliver ugyldig, men blot at en eventuel klagefrist ikke begynder at løbe.

Vedrørende spørgsmålet om klagevejledning ved fremsendelse af rykkerskrivelser er det ankenævnets opfattelse, at sådanne ikke anses for afgørelser i forvaltningslovens forstand, og der findes derfor ikke at være en pligt til at give klagevejledning i forbindelse med fremsendelse af rykkerskrivelser.

Vedrørende 4) manglende besvarelse af henvendelser:

Således som sagen foreligger oplyst, kan det ikke lægges til grund, at Metro Service har besvaret klagerens henvendelser adækvat. Dette medfører imidlertid ikke i den konkrete sag, at afgørelserne bliver ugyldige.

Ankenævnet finder ikke anledning til kritik af, at Metro Service skrev direkte til klagerens søn, men henstiller at der tilsendes forældre kopi af sådanne breve i det omfang, det er muligt.

Ankenævnet finder videre ikke anledning til kritik af, at Metro Service besvarede klagerens henvendelse af 6. august 2012 med et brev til klageren i stedet for til sønnen, da klageren anførte, at han rettede henvendelse på vegne sønnen.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af ekspeditionsgebyret på 100 kr. for annullering af kontrolafgiften samt et rykkergebyr på 100 kr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da et af rykkergebyrerne skal frafalde, har klageren fået delvist medhold i klagen, hvorfor klagegebyret til ankenævnets behandling af sagen tilbagebetales til klageren, jf. vedtægterne § 26, stk. 4.

Da Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af ekspeditionsgebyr samt rykkergebyr, skal de ikke betale 10.000 kr. for tabt sag ved ankenævnet.

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 27. juni 2013.



Tine Vuust
Nævnshoved