

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2012-0431**Klageren:** X på vegne af sin søn Y  
2770 Kastrup**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metroservice A/S  
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende billet, samt rykkergebyr på 100 kr., i alt 850 kr.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 17. juli 2012.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 12. december 2012.**Sagens omstændigheder:** Klagerens søn rejste den 17. juli 2012 med metroen fra Ørestaden station til Kongens Nytorv. Sønnen har almindeligvis abonnement på Hypercard, men kortet var ikke gyldigt i juli måned. Ved bestilling af Hypercard angiver brugeren selv, i hvilke perioder kortet skal være gyldigt.

Kl. 09:14 var der kontrol af klagerens søns rejsehjemmel, og da han ikke kunne forvise gyldig rejsehjemmel, blev han pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Kl. 16:15 den samme dag købte klagerens søn et periodekort med zonerne 01 – 03 og 04 til en pris af 465 kr. Den 18. juli 2012 indsendte klageren et billede af periodekortet og anmodede Metro Service om nedsættelse af kontrolafgiften til 100 kr.

Den 8. oktober 2012 afviste Metro Service klagerens anmodning, idet periodekortet var købt efter udstedelse af kontrolafgiften. Metro Service bad derfor om en kopi af det kort, som var gyldigt dagen før kontrolafgiftens udstedelse. Klageren fik meddelt en frist til 20. oktober 2012.

Der blev ikke indsendt noget periodekort, men klageren skrev den 10. oktober 2012 følgende til e-mailadressen [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk) :

" Kære Metroservice

Jeg troede faktisk klagen var accepteret – næsten 3 måneders behandlingstid er meget for så lidt og specielt med de frister, der fastsættes den modsatte vej.

I bygger en sag op på antagelser og et "hjemmestrikket" vilkår om klokkeslettet for periodekortets udstedelse, der savner grundlag i fastlagte regler for jeres virke.

I reglerne, som gengives på bagsiden af kontrolafgiften, står følgende:

"Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort."

Forevisningen er i sagens natur efterfølgende, fordi der ellers ikke ville være grundlag for at pålægge kontrolafgiften.

Det periodekort I har fået forevist er gyldigt fra 17. juli 2012 – 15. august 2012 **begge dage incl.**, hvilket utvivlsomt er fra midnat den 17. juli til midnat den 15/8 og altså også kl. 09.30 den 17. juli, hvor afgiften er pålagt – en regelfortolkning kan ikke komme til andet resultat, og et periodekort, der var gyldig dagen før, har ikke relevans her.

Som sagt er det et "hjemmestrikket" vilkår, som I på uværdig vis og med "trussel" om hurtig igangsætning af rykkerprocedure søger at vende til jeres fordel og kompensere for en brist i reglerne – en brist, der kun kan fjernes ved at ændre reglerne og give periodekort gyldighed fra klokkeslettet, hvor det bliver udstedt, således at gyldigheden givetvis skal forlænges i den anden ende.

Jeg kan ikke forestille mig, at en uddannet dommer kan bakke op om jeres "regelhjemmestrik" og jeg bruger gerne 160 kr. for at få dette bedømt af ankenævnet – men inden vil jeg lige sikre mig, at I oprigtigt mener, at et periodekort, der er gyldigt fra midnat den 17/7 ikke er gyldigt den 17/7 kl. 09.30.

Jeg skal bede om hurtigt svar, så jeg kan nå at overholde den stramme tidsfrist for ankenævnsindbringelse, som I har fastsat.

Hvis I ikke kan lide regler og finder dem urimelige, skal I få dem ændret fremfor bare at "bøje" dem til egen fordel i strid med almindelig regelforståelse og –fortolkning.

I øvrigt betinger I jeres afgørelse af fremlæggelse af et periodekort, som for længst vil være udløbet, og som ingen har grund til at gemme – det vil jeg selvfølgelig også medtage i min klage til ankenævnet."

Metro Service gør gældende aldrig at have modtaget denne mail, og at afsenderen fik et autosvar om at rette henvendelse via ww.m.dk.

Klagerens søn modtog en betalingspåmindelse på 100 kr. den 10. december 2012.

### Fra uddannelseskort.dk:

Vil du rette gyldighedsperioden for dit første kort?

Frå:  Til:

Angiv venligst den ønskede periode på første kort. Hvis den ligger indenfor rabatperioden vil du få kortet udstedt i denne periode. Perioden skal dog være mindst 30 dage og højst 4 måneder.

Ønsker du at vi automatisk udsteder nye kort til dig, når det gamle udløber?  Ja  Nej

Du kan ændre i kortperioden indtil 14 dage før, kortet gælder.

### Egenbetaling

Studerende på videregående uddannelser skal betale 19,26 kr. om dagen for et Uddannelseskort, mens elever på ungdomsuddannelser betaler 9,86 kr. for et HyperCard.

Begge kort udstedes for mindst en måned, og du betaler også for weekender og eventuelle ferie- og helligdage i perioden.

Nedenstående er et eksempel på, hvad et kort vil koste med en given gyldighedsperiode. Det kan være muligt at købe kort med en gyldighed på mellem 30 og 120 dage. Læs mere om reglerne for udstedelse af kort på [www.uddannelseskort.dk](http://www.uddannelseskort.dk).

Gyldighed	Uddannelseskort	HyperCard
30 dage	578 kr.	296 kr.
60 dage	1.156 kr.	592 kr.
90 dage	1.733 kr.	887 kr.
120 dage	2.311 kr.	1.183 kr.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker principalt kontrolafgiften nedsat til 100 kr. og rykkergebyret annulleret. Subsidiært at betale 300 kr. fordi der er abonnement på HyperCard og har til støtte herfor gjort gældende,

at de har forevist et periodekort, der er gyldigt fra 17. juli 2012 – 15. august 2012 **begge dage incl.**, og som til fulde opfylder den gengivne regel om, at "kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet gyldigt periodekort,"

at det altså fremgår direkte af periodekortet, at det var gyldigt fra døgnetts begyndelse den 17. juli og også på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse kl. 09:30,

at uanset hvornår det er købt, har sønnen betalt for et periodekort, der er gyldigt hele den 17. juli 2012, og der er ikke noget udstedelsestidspunkt i periodekortet eller andet, der fastsætter gyldighed knyttet til selve udstedelsestidspunktet (som så skulle forlænges i den anden ende),

at Metro Services synspunkt om, at periodekortet kan være købt efter tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse er ikke relevant. Reglens bogstav og måden den kommunikerer på har gyldighed over, hvad der – set fra transportselskabet - kunne være hensigten med reglen, og hvad der vil være til fordel for dem. Hvis transportselskabet vil undgå køb af et gyldigt periodekort efter tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, må de ændre deres regler og kommunikere dem, før de kan håndhæve dem. Det kunne det f.eks. ske ved, at ændre reglen til "Kontrolafgiften reduceres ved forevisning af et på rejsetidspunktet udstedt og gyldigt periodekort" men altså kun med fremadrettet virkning,

at det er et principielt spørgsmål, man ikke bare kan "bøje" til fordel for den professionelle part (transportselskabet) og dennes økonomi,

at gyldigheden i periodekortet er krystalklar, og der er slet ikke grundlag for at gå bag om, hvad der kunne være en rimelig regel,

at når transportselskabets håndhævelse skal være blottet for konduite, bør det være helt præcist kommunikerede regler over for brugerne/kunderne,

at det ligger i luften, at sønnen skulle have købt periodekortet alene for at snyde – hertil oplyses, at han så kunne have nøjes med at købe et periodekort til 2 zoner og ikke de 3 han har købt det til,

at kortet er købt for at opfylde behovet i forhold til et sommerferiejob (og første arbejdsdag), og fordi – uvist af hvilke årsager – abonnementet på hans hypercard ikke gjaldt i juli,

at Metro Service alternativt kunne have anskuet sagen på den måde, at der var tale om en periodekortskunde, der til overflod betalte dobbelt for sin transport i 1. halvdel af august 2012 – men det opfylder selvfølgelig ikke deres ensidige håndteringsmåde,

at han vil klage over Metro Service's sagsbehandling. I deres afgørelse af 8. oktober beder de – med meget kort svarfrist - om indsendelse af et periodekort, der var gyldigt dagen før kontrolafgiftens udstedelse. Det har han afvist som irrelevant i forhold til gyldig billet på rejsetidspunktet, men i stedet for at svare fortsætter Metro Service bare opkrævningsproceduren. Når de har bedt om indsendelse af yderligere materiale/oplysninger, bør de også reagere på det svar man giver at deres sagsbehandlingstid er uacceptabel lang – ca. 3 måneder i en sag om 750 kr. Om ikke andet må dette føre til, at påmindelsesgebyret på 100 kr. skal frafaldes,

at sønnen har haft Hypercard siden august 2011 og vil have det frem til sommeren 2013, dvs. de abonnerer på periodekort med automatisk betaling gældende i alle 3 år, hvor han går i gymnasiet,

at de ikke var klar, at abonnementet ikke gjaldt i juli, og da de opdagede det var det allerede for sent at bestille det, altså et både logisk overraskende og ufleksibelt system, som ikke var kommunikeret i brevene, hvor kortene blev sendt til dem. Han var inde i "uddannelseskort systemet" og bestilte en forlængelse fra tidligst muligt tidspunkt den 10. juli 2012 men kortet med gyldighed fra den dato dukkede aldrig op. Det vil man kunne se i "uddannelseskort systemets" log,

at et abonnement på Hypercard over 3 år må være lige så godt som det Metro Service bad om – et periodekort, der var gyldig før kontrolafgiftens udstedelse. Hans pointe er, at det slet ikke er nødvendigt at inddrage udstedelsestidspunkt, fordi det helt tydeligt fremgår, at periodekortet gælder hele det døgn, hvor kontrolafgiften blev pålagt,

at Metro Service forsvarer rykkergebyret med, at han ikke har skrevet til deres nye mailadresse, men samtidig gengiver de en vejledningstekst, der indeholder den gamle mailadresse. De synes altså, at det er i orden at undlade at svare, når han følger deres anvisning og ikke reagerer på en svarmail, som han ikke har modtaget. Hvis bare der skal være lidt rimelighed i sagen, burde sønnen slippe på rykkergebyret,

at i det brev, der fulgte Hyperkortet for april kvartal, stod der intet om, at det krævede særskilt bestilling (inden et bestemt tidspunkt) at få kortet til at gælde for juli. Det havde ellers været naturligt, da der er tale om et markant brud på, hvad der tidligere var fulgt, og hvad man kunne forvente ville ske (automatisk udsendelse lige før kvartalsstart), samt

at de altså blev holdt i uvidenhed, men har gjort meget for at få kortet til at gælde for juli. De kunne have fået et Hypercard for 300 kr. og valgte istedet at købe et periodekort til 450 kr. bl. a med dobbelt betaling for første halvdel af august til følge.

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

at Metroen kører – i lighed med de øvrige kollektive trafikmidler i Hovedstadsområdet – efter et selvbetjeningssystem, hvor det er passagerens eget ansvar, inden påstigning, selv at sikre sig gyldig rejsehjemmel. Denne rejsehjemmel skal gælde til hele rejsen og kunne forevises på forlangenen

de. I tilfælde hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningsystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsregionen. Ovenstående fremgår også af folderen Metroens rejseregler, som er tilgængelig på [www.m.dk](http://www.m.dk), samt af informationstavlerne som er opsat på alle stationer,

at for at kunne nedskrive en kontrolafgift på baggrund af efterfølgende visning af et periodekort (m/billede), kræves det, at periodekortet var gyldigt på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse – konkret er denne kontrolafgift udstedt kl. 09:14,

at dagen efter kontrolafgiftens udstedelse modtog Metro Service kopi af et periodekort udstedt til klagerens søn. Dette periodekort er købt kl. 16:15,

at det skal anføres, at det af klagerens henvendelse til Ankenævnet fremgår det, at klageren har henvendt sig på Metro Services gamle e-mailadresse ( [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk) ) - denne adresse udgik medio 2012, og var fuldt nedlukket ultimo september 2012. De har således ikke set og besvaret mailen fremsendt til denne mailadresse den 10. oktober 2012. Det kan oplyses, at der ved henvendelser til tidligere mailadresse blev fremsendt autosvar, hvor kunden blev gjort opmærksom på, at al henvendelse skulle ske via deres hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk),

at det er korrekt, at det blandt andet af informationerne på kontrolafgiften fremgår: Metro Service har valgt at tilbyde sine kunder den service, at måtte den manglende fornyelse af deres periodekort bero på en forglemmelse, og der således kan fremvises et værdiindstik, hvoraf man kan se, at der er tale om kontinuerlig fornyelse (ingen slip i dage), nedskrives kontrolafgiften til 100 kr. Dette er årsagen til, at de i deres svarbrev anfører, at sagen vil blive genoptaget, såfremt de modtager en kopi af det kort, som var gyldigt dagen før kontrolafgiftens udstedelse,

at de imidlertid må fastholde, at klagerens søn ikke havde gyldig rejsehjemmel på rejsetidspunktet - kl. 09:14 - hvor han blev billetteret. Periodekortet er købt samme dag kl. 16:15, det vil sige efter kontrolafgiften er udstedt. Dato for køb af periodekortet fremgår i bunden af såvel værdiindstikket som stamkortet, og hertil kommer, at tidspunktet for køb af kortet kan aflæses på værdiindstikket (som en del af kontrolnummeret i bunden),

at de ikke finder en sagsbehandlingstid på ca. 3 måneder for uacceptabel lang. Det er korrekt, at rykkerproceduren genoptages, og der fremsendes en Betalingspåmindelse 1 til klagerens søn den 10. december 2012, da de ikke har modtaget kopi af et periodekort gyldigt op til den 17. juli 2012 – jf. brev af 8. oktober 2012,

at det kan oplyses, at det af [www.hypercard.dk](http://www.hypercard.dk) fremgår, at HyperCards i Hovedstadsområdet laves af DSB og Movia. Metro Service A/S har intet salg af periodekort/månedskort, men det kan dog oplyses, at gyldighedsperioden for et HyperCard altid fremgår af kortets forside.

at for så vidt angår regler, retningslinjer og bestillinger, må der henvises til [www.hypercard.dk](http://www.hypercard.dk),

at Metro Service har kontaktet DSB, som forestår salget af periodekort. DSB har bekræftet, at et periodekort først er gyldigt, fra det tidspunkt dette er købt – i dette konkrete tilfælde fra den 17. juli 2012 kl. 16:15. Et periodekort gælder således ikke hele købsdagen, men alene fra det tidspunkt på dagen, hvor dette er købt,

at DSB er som nævnt ovenfor blevet forespurgt i sagen, og har svaret som følger:

Kortet er gyldig fra det tidspunkt du har købt kortet, det er ikke gyldigt med tilbagevirkende kraft, medmindre du har et kort der er udløbet dagen før du modtager kontrolafgiften.

at det er uforståeligt at klageren henviser til en vejledningstekst, der skulle gengive en vejledningstekst, der indeholder tidligere e-mailadresse. Hertil kommer, at der – som tidligere nævnt – fremsendes autosvar, hvis en kunde henvender sig på denne tidligere e-mailadresse. Dette autosvar oplyser, at e-mailadressen er lukket ned og at al henvendelse skal ske via vores hjemmeside [www.m.dk](http://www.m.dk), samt

at på baggrund af ovenstående anses kontrolafgiften udstedt på korrekt grundlag, da der i kontrolsituationen ikke på forlangende kunne fremvises gyldig rejsehjemmel. Endvidere fastholdes rykkergebyret, idet Metro Service ikke har modtaget nogen henvendelse fra klageren eller dennes søn, inden betalingsfristens udløb og rykkerfremsendelse.

### **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af kontrolafgiften.  
Kopi af parternes korrespondance.

### **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](http://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

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:***

Klagen omhandler to punkter: en annullering af kontrolafgiften på 750 kr. mod betaling af et ekspeditionsgebyr på 100 kr., eller betaling af 300 kr., og en annullering af rykkergebyret på 100 kr.

#### Vedrørende kontrolafgiften:

Det fremgår af Metros rejseregler, at passageren selv skal sikre sig gyldig billet til rejsen. Klagerens søn kunne ved kontrollen ikke forevise gyldig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Det følger endvidere af Metros rejseregler at det er muligt at få nedskrevet sin kontrolafgift til 100 kr., såfremt man havde et gyldigt periodekort, som man havde glemt ved udstedelsen af kontrolafgiften. Klagerens søn var ikke i besiddelse af et gyldigt periodekort den 17. juli 2012 kl. 09:14. Sønnen havde et abonnement på et Hypercard, men dette kort var ikke gyldigt i juli måned.

At klagerens søn valgte at købe et periodekort til 465 kr. kl. 16:14 den 17. juli 2012, kan ikke føre til et andet resultat, idet et periodekort som udgangspunkt først er gyldigt fra det tidspunkt, det bliver udstedt, og ikke med tilbagevirkende kraft fra døgnetts begyndelse. Det ville i modsat fald være muligt at spekulere i, at man først ved modtagelse af en kontrolafgift sørgede for senere samme dag at forny eller købe periodekort for derefter at få nedsat kontrolafgiften.

På baggrund af ovennævnte var Metro Service ikke forpligtet til at annullere kontrolafgiften mod et ekspeditionsgebyr på 100 kr. eller til at nedskrive kontrolafgiften til 100 kr.

Ankenævnet finder ikke, at en sagsbehandlingstid på knap 3 måneder medfører, at kontrolafgiften skal bortfalde, hverken efter forældelsesreglerne eller som følge af retsfortabende passivitet.

#### Vedrørende rykkergebyret:

Klageren søn modtog den 17. juli 2012 en kontrolafgift. Klageren henvendte sig til Metro Service den efterfølgende dag for annullering af kontrolafgiften. Den 8. oktober 2012 afviste Metro Service klagerens anmodning og angav en frist til den 20. oktober 2012 til at indsende relevant dokumentation for gyldig rejsehjemmel. Metro Service informerede i samme brev klageren om hans ankesmuligheder til ankenævnet. Denne frist blev ligeledes fastsat til den 20. oktober 2012, hvorefter rykkerproceduren ville fortsætte.

Klagerens søn betalte ikke kontrolafgiften, men klageren skrev den 10. oktober 2012 til e-mailadressen [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk), som var samme e-mailadresse, han havde anvendt i den oprindelige klage, hvilken klage Metro Service havde besvaret i brev af 8. oktober 2012.

Ifølge det af Metro Service oplyste, modtog de aldrig klagerens mail af 10. oktober 2012, idet kundehenvendelser pr. medio 2012 skulle ske via [www.m.dk](http://www.m.dk), hvilket skulle være meddelt i et autosvar til klageren. Klageren gør gældende aldrig at have modtaget dette autosvar.

På trods af at Metro Service har oplyst i denne klagesag, at e-mailadressen [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk) udgik medio 2012 og var fuldt nedlukket ultimo september 2012, besvarede de klagerens mail af 18. juli 2012, som var sendt til denne e-mailadresse.

Klageren har fremlagt den pågældende e-mail af 10. oktober 2012, men Metro Service har ikke fremlagt dokumentation for, at der som autosvar på denne mail blev tilsendt oplysning om at rette henvendelse via adressen [www.m.dk](http://www.m.dk).

På baggrund af ovenstående er det ankenævnets opfattelse, at Metro Service skal frafalde rykkergebyret på 100 kr.

Ankenævnet bemærker at der ved indtastning af adressen [kundeservice@m.dk](mailto:kundeservice@m.dk) pr. 22. marts 2012 ikke gives oplysninger om at man skal rette henvendelse til [www.m.dk](http://www.m.dk). Dette bør ændres.

Der ses ikke grundlag for at imødekomme klagerens påstand om godtgørelse af 300 kr., som var betalt i abonnement for HyperCard i samme periode, som periodekortet var gyldigt. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at køb af periodekort skete på klagerens søns egen foranledning, og at han i stedet kunne have valgt at købe billet eller klippekort inden den foretagne rejse.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/MetroService A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr., men skal frafalde rykkergebyret på 100 kr.

Klageren skal betale beløbet til Metro Service inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren har fået delvis i klagen, tilbagebetales klagegebyret, jf. § 26, stk. 4..

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

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

På ankenævnets vegne, den 23. april 2013



Tine Vuust  
Nævnensformand