

## AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

- Journalnummer:** 2019-0066
- Klageren:** XX  
3520 Farum
- Indklagede:  
CVRnummer:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S  
21 26 34 38
- Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. (der resterer betaling af 650 kr.) grundet manglende levering af DOT-mobilperiodekort samt 100 kr. i rykkergebyr, i alt 750 kr.
- Parternes krav:** Klageren ønsker, at ankenævnet annullerer kontrolafgiften og rykkergebyret og gør gældende, at han har betalt for perioden, hvilket fremgår af hans kontoudtog  
Indklagede fastholder kontrolafgiften og rykkergebyret
- Ankenævnets sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Rasmus Markussen  
Torben Steenberg  
Asra Stinus  
Helle Berg Johansen

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 19. juni 2019 truffet følgende

### **AFGØRELSE:**

Metro Service er berettiget til at opretholde kravet om betaling af kontrolafgiften på 750 kr., hvoraf der resterer betaling af 650 kr., og rykkergebyret på 100 kr.

Beløbet skal betales til Metro Service, som sender betalingsoplysninger til klageren.

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

-oOo-

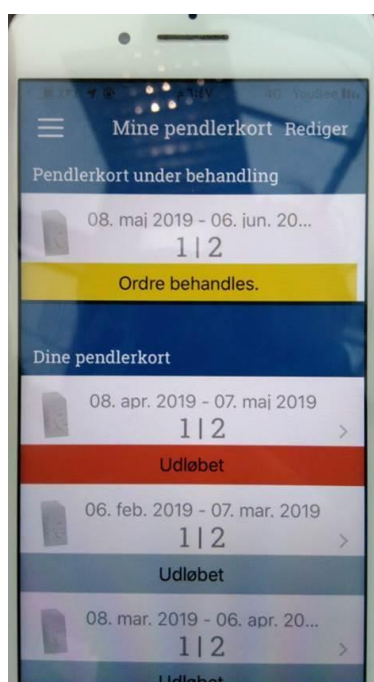
Hver af parterne kan anlægge sag ved domstolene om de forhold, som klagen har vedrørt.

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

### SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren havde den 20. december 2018 bestilt et DOT mobilperiodekort, som skulle være gyldigt i perioden fra den 21. december 2018 – 19. januar 2019.

Han antog, at betalingen var sket, og at kortet var aktivt, hvorfor han rejste med metroen den 21. december 2018.

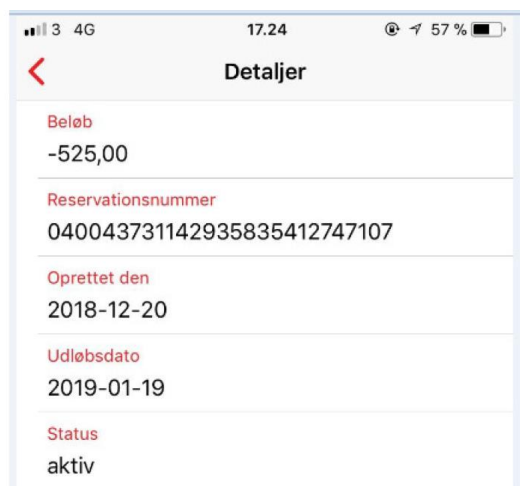


Men da han ved kontrol mellem Femøren station (zone 03) og Lufthavnen station (zone 04) kun kunne forevise et skærbillede af periodekortet, hvor der stod "Ordre behandles" som i eksemplet ovenfor, blev han kl. 17:38 pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Ifølge klageren regnede han med, at der var tale om en teknisk fejl, der gjorde, at han ikke havde fået periodekortet leveret, hvorfor han den følgende dag den 22. december 2018 på ny rejste med metroen mellem Amager strand station (zone 03) og Nørreport station (zone 01). Her foreviste han ved en kontrol samme skærbillede, hvorefter han kl. 21:04 blev pålagt endnu en kontrolafgift på 750 kr.

Den 27. december 2018 købte klageren et nyt periodekort gældende frem til den 25. januar 2019.

Den 3. januar 2019 anmodede han om, at Metro Service annullerede kontrolafgifterne med den begrundelse, at han havde betalt for periodekortet den 20. december 2018. Han indtastede dog kun kontrolafgiftsnummeret fra den 22. december 2018 og vedhæftede nedennævnte screen dump fra sin telefon:



Dette er imidlertid ikke en betalingskvittering, men en notifikation om, at der på kontoen er lagt en reservation ind på 525 kr. i en periode på 30 dage. Udbyderen af mobilprodukter reserverer det omhandlede beløb, men hvis overførslen af beløbet ikke kan gennemføres, bliver handlen annulleret og reservationen frigivet igen efter de 30 dage.

Ifølge Metro Service har hverken de, DOT eller Cellpoint, der leverer pendlerkortet, indblik i, hvorfor et beløb ikke kan overføres fra en given konto, men almindeligvis skyldes det, at der enten ikke har været tilstrækkelig saldo på kontoen, eller at pengeinstituttet/NETS/DIBS har spærret kortet/kontoen af sikkerhedsmæssige årsager.

Den 9. januar 2019 sendte Metro Service en rykkerskrivelse til klageren vedrørende kontrolafgiften fra 21. december 2019, men den 14. januar 2019 annullerede Metro Service rykkergebyret, da de blev klar over, at klageren i formularen fra den 3. januar 2019 havde omtalt begge kontrolafgifter. I mellemtiden havde klageren indbetalt 850 kr. til Metro Service.

Metro Service rettede derpå henvendelse til Cellpoint, som svarede, at der ikke kunne hentes penge på den tilknyttede konto, og at handlen derfor ikke var blevet gennemført.

Den 25. januar 2019 fastholdt Metro Service kontrolafgifterne og oplyste klageren om, at de overskydende 100 kr. ville blive overført til kontrolafgiften fra den 22. december 2019, som herefter udgjorde 650 kr. med sidste rettidige betalingsdato den 15. februar 2019.

Klageren betalte ikke beløbet, hvorfor Metro Service sendte en betalingspåmindelse på 750 kr. indeholdende et rykkergebyr på 100 kr.

Den 3. marts 2019 sendte klageren et screen dump fra sin telefon vedrørende gennemført betaling for et periodekort fra den 21. november 2018, hvilket dog medførte, at Metro Service fortsat fastholdt opkrævningen af 750 kr.

Detaljer	
MOBILPERIODK...	-525,00
Tekst	
MOBILPERIODKORT, TAASTRUP	
Beløb	
-525,00	
Saldo	
62,72	
Fra konto	
LSBung	
400 [redacted]	
Oprettet den	
21-11-2018	

## SEKRETARIATETS UNDERSØGELSER:

Sekretariatet har under sagsforberedelsen stillet parterne følgende spørgsmål:

**"Til klageren:** Du skriver i din oprindelige henvendelse til Metro Service, at du med bankudtog kan dokumentere, at beløbet på 525 kr. til betaling af periodekortet fra den 20. december – 19. januar blev trukket fra din konto den 20. december 2018.

Kan du indsende en udskrift fra din bankkonto i perioden omkring den 20. december, så vi kan se, at beløbet er trukket, tak.

**Til Metro Service:** I oplyser, at betalingen fejlede, hvorfor der kom en besked henover skærmen på klagerens telefon, om "under behandling".

- 1) Har I et eksempel på et sådant skærmbillede?
- 2) Derudover oplyser I, at det screen shot, som klageren har forelagt er en notifikation, om at 525 kr. er reserveret. I den forbindelse bedes I oplyse, hvilken notifikation kunden får, når reservationen viser sig ikke at kunne gennemføres.

Hvis der ikke gives nogen besked, hvad er baggrunden herfor, og hvorledes skal kunden herefter undersøge, hvad baggrunden er for, at det oplyses til kunden, at kortet er "under behandling", når der reelt ikke er tale om nogen behandling, idet der ikke efterfølgende udstedes noget kort, når betalingen fejler.

Klageren har indsendt ovennævnte screen dump. Metro Service bedes undersøge/oplyse, hvad der menes med Status: "Aktiv", når kortet ikke var aktiveret."

Klageren har ikke besvaret sekretariatets spørgsmål.

Metro Service har svaret følgende:

"Først og fremmest, så har status **\*Aktiv\*** intet at gøre med periodekortet eller en hvilken som helst anden vare kontoindehaveren måtte have benyttet sig af.

**\*Aktiv\*** betyder, at reservationsperioden er aktiv. For det er dét som screen dumpet er et billede af.... At der er foretaget en reservation på 525,- på kontoen og derfor står der også **\*Reservationsnummer\***

Det mest almindelige er, at banken holder på reservationen i 30 dage – det er det perioden mellem den 2018-12-20 og 2019-01-19 indikerer – og **\*Aktiv\*** betyder, at det er reservationen, der er aktiv. Når reservationsperioden er udløbet forsvinder hele posteringen. Da handlen aldrig er blevet gennemført er beløbet aldrig blevet trukket fra klagers konto. Ifølge banken vil kunden ikke mere kunne se ovenstående reservationsbevægelse på sine kontoudtog fordi reservationen udløb den 19. januar. Man kan ikke se hvilken dato klager har taget ovenstående screendump, men bankens antagelse er, at det er taget inden reservationsperiodens udløb. Hvis posteringen stadig figurerer på klagers kontoudtog hører vi gerne om det.

He [redacted]

Når et pendlerkort står som "behandles" vil det kun være muligt at se købsforsøget i oversigten "mine pendlerkort" – det er altså ikke muligt at tilgå selve pendlerkortet.

Når der trykkes "tilbagebetal" i systemet, vil CPM sende en annuller/tilbagebetal ordre til DIBS – dette betyder at systemet principielt selv skal kunne finde ud af om der står et beløb reserveret eller der er trukket penge for købet. Der er mange potentielle fejlkilder i denne proces, hvorfor vi også ofte oplever at det fejler.

Disse fejl bliver givet internt i DIBS og resulterer sjældent i tydelige fejlbeskrivelser i CPM backoffice.

I dette specifikke tilfælde har systemet faktisk fungeret korrekt, reservationen er blevet annulleret d. 27-12 og der er endda blevet givet et timestamp for dette i CPM backoffice.

En meget vigtig pointe i denne sag er at kunden har foretaget købet med et MasterCard – selvom vi annullerer reservationen i DIBS, kan reservationen fastholdes i op til 30 dage fra købstidspunktet af banken.

Kunden kan derfor have oplevet at pendlerkortet havde status "behandles", men at beløbet var blevet reserveret på kundens konto.

Vi oplever mange kunder, der antager at når beløbet først er reserveret, så har de betalt for kortet, selvom det måske ikke vises korrekt i appen.

Det forholder sig naturligvis ikke sådan at et reserveret beløb er det samme som et betalt beløb, men det er svært for kunderne at forstå.

Det kan desuden tilføjes, at når selve pendlerkortet ikke kan tilgås korrekt, så kan QR koden heller ikke tilgås, hvilket betyder at billetten ikke valideres.

Dette falder vel under rejsereglerens afsnit 2.4.3. ?

Med venlig hilsen

Mikke [redacted]  
Drift, Ressourcer og Drift

Vi spurgte desuden: *"Er der en god tommelfingerregel om hvornår det kan lade sig gøre/ikke gøre, at frigive reservationsbeløbene, eller er det afhængigt af kundens kreditkortudbyder og aftale, eller er det årsagen til at købet fejler, der bestemmer dette?"*

Og Mobilbilletter svarede:

Så har vi et nogenlunde svar (tommelfingerregel). Vi ser næsten udelukkende de problemer, hvor det ikke er muligt at frigive beløbene på Mastercard eller VISA Electron. Dette sker typisk, hvis reservationen har stået i mere end en uge.

Har reservationen stået i under en uge, kan vi typisk frigive i DIBS (der kan dog stadig godt gå 30 dage, til banken gør pengene tilgængelig for kunden).

Har reservationen stået i mere end en uge får vi næsten altid en fejl 922, og skal have fat i kundens bank, for at få hjælp til at få pengene frigivet.

Så jo hurtigere en kunde tager fat i os efter et fejlet køb jo bedre chance har vi for at kunne frigive reservationen.

Med venlig hilsen

Michael [redacted]  
Drift, Ressourcer og Drift

Som tidligere oplyst fik klager en kontrolafgift både den 21. og den 22. december. Begge kontrolafgifter er udstedt med samme årsag; nemlig at klager ikke kunne fremvise et gyldigt periodekort på sin mobiltelefon (eller anden form for rejsehjemmel).

Da klager fik en afgift den 21. december (som han også har betalt) undrer vi os over, hvordan klager, dagen efter, kunne være af den overbevisning, at hans mobile periodekort var endeligt modtaget på telefonen og ikke forsøgte at afmystificere meddelelsen "ordre behandles" og ej heller sørgede for at have en anden form for billet inden han steg ombord på toget.

Da der ikke er tale om en systemfejl i app'en og da klager allerede dagen forinden var bevidst om, at hans periodekort ikke var endeligt modtaget på telefonen fastholder vi vort krav som beskrevet i sagssvaret af 14. marts 2019."

## **ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:**

Indledningsvist bemærker ankenævnet, at klageren ikke har indsendt kontooversigt, der dokumenterer, at der er trukket 525 kr. for periodekortet fra den 21. december 2018.

Ifølge Metro Service via Cellpoint, der leverer mobilperiodekortet, var der ikke tilstrækkeligt penge på kontoen til at gennemføre handelen, hvorfor der ikke blev leveret noget periodekort til telefonen.

Klageren blev pålagt en kontrolafgift den 21. december 2018, fordi han ikke kunne forevise et aktivt periodekort, men kun et skærbillede som i eksemplet ovenfor med teksten "Ordre behandles". Denne kontrolafgift har klageren betalt.

På trods af at klageren heller ikke den efterfølgende dag den 22. december 2018 havde modtaget noget gyldigt periodekort og fortsat kun kunne se meddelelsen "Ordren behandles" på sin telefon, rejste han igen med metroen uden at billettere på anden vis.

Det er på den baggrund ankenævnets opfattelse, at klageren ikke var berettiget til at antage, at han med samme screenshot på sin telefon om, at ordren var under behandling, nu havde gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften den 22. december 2018 blev derfor pålagt med rette.

Der var efter det oplyste ikke tale om tekniske fejl hos hverken udbyderen eller Metro Service, men tale om, at der ikke var penge nok på kontoen, og klageren var nærmest til at undersøge, om beløbet på 525 kr. kunne hæves på hans konto.

Herefter finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal frafaldes.

Da betalingsfristen den 15. februar 2019 vedrørende de resterende 650 kr. ikke blev overholdt, var Metro Service berettiget til den 20. februar 2019 at sende en rykkerskrivelse med rykkergebyr på 100 kr., således at det samlede krav udgør 750 kr.

Imidlertid anbefaler ankenævnet Metro Service som en del af DOT-samarbejdet, der udvikler mobilperiodekortappen, om at undersøge, om det er teknisk muligt at give brugeren en øjeblikkelig besked om, at købet er blevet afvist, så brugeren kan træffe foranstaltninger til at indsætte penge på sin konto eller billettere på anden vis.

## **RETSGRUNDLAG:**

Ifølge § 2, stk. 1, jf. § 3 nr. 3 i lovebkendtgørelse nr. 686 af 27. maj 2015 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 14 stk. 1, fremgår jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort). Jf. § 14 stk. 4, fastsætter transportministeren 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.

I de fælles landsdækkende rejseregler, som trafikvirksomhederne har vedtaget pr. 1. marts 2018 og opdateret 1. november 2018, fremgår hjemmelen til udstedelse af en kontrolafgift.

Det anføres således bl.a., at passagerer, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder er korrekt checket ind på rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift på 750 kr. for voksne. Det gælder også, hvis passageren har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, der ikke kan kontrolleres, f.eks. hvis denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Det er passagerens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Som passager uden gyldig rejsehjemmel betragtes også passager, 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). Passagerer, der rejser alene på andres rejsekort personligt eller med en anden kundetype, end passageren er berettiget til, rejser uden gyldig rejsehjemmel. Kortindehaveren skal altid selv være checket ind på kortet på de rejser, hvor et rejsekort personligt benyttes. Rejsekortet må endvidere ikke være så slidt/tildækket, at navnet ikke kan læses.

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

### **Klageren anfører følgende:**

”Det drejer sig om at jeg betaler ”fornyelse” mit pendlerkort mobil app, den 21/12-2018 da jeg næste dag tager metroen på arbejde, står den stadigvæk som ikke betalt trods for at beløbet er trukket på min konto af metro selskabet de 21/12-2018. forklare kontroløren viser ham konto udtog og han kan også se det er mærkeligt men siger at han skal give mig kontrol afgift som ikke forvist billet. Jeg vil med klagen opnå retfærdigheden ved at der er betalt , og ikke skal betale kontrol afgift.”

### **Indklagede anfører følgende:**

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

I de tilfælde, hvor der ikke på forlangende kan forevises gyldig rejsehjemmel, må det accepteres, at skulle betale en kontrolafgift, der for en voksen udgør kr. 750,-. Denne grundregel er en forudsætning for det selvbetjeningssystem, der gælder for rejser med kollektiv transport i Hovedstadsområdet. Ovenstående fremgår også af De fælles Rejseregler, som er tilgængelige på [www.m.dk](http://www.m.dk) og på Din Offentlige Transport - <https://www.rejsekort.dk/~media/rejsekort/pdf/flr/faelles-landsdaekkende-rejseregler.pdf>, og dette fremgår tillige af informationstavlerne, som er opsat på alle stationer. På informationstavlerne henledes opmærksomheden også til De gule Opkaldspunkter, som findes flere steder på alle vores stationer. Disse opkaldspunkter sætter passageren i direkte kontakt til en operatør i vort kontrolrum, som er bemannet 24 timer i døgnet. Denne operatør vil kunne rådgive og vejlede for så vidt angår alle spørgsmål, der relaterer sig til metroen.

Klager har ’kun’ henvendt sig til Ankenævnet vedrørende kontrolafgift 0077xxx, som blev udskrevet lørdag den 22. december 2018 kl. 21:04 mellem Amager strand station (zone 03) og Nørreport station (zone 01). Men da klager, i den indledende sagsbehandling, har skrevet til os om 2 kontrolafgifter; nemlig førnævnte

samt afgift nummer 00762xxx udskrevet fredag den 21. december 2018 kl. 17:38 mellem Femøren station (zone 03) og Lufthavnen station (zone 04), kommenterer vi på begge afgifter fordi de er udskrevet på fuldkommen samme baggrund.

Ved begge lejligheder fremviste klager sin mobiltelefon til de respektive stewards fordi han var af den opfattelse, at han kunne fremvise et gyldigt mobilperiodekort. Hverken fredag eller lørdag kunne klager dog fremvise periodekortet på mobilen, men blot, at der stod 'under behandling' på skærmen. Da klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel blev der ved begge lejligheder udskrevet en kontrolafgift efter gældende regler.

I sine henvendelser gjorde klager det gældende, at han var i god tro fordi han havde betalt for periodekortet og mente at der måtte være tale om en teknisk fejl og at det ikke kunne passe, at han skulle modtage 2 kontrolafgifter.

Klager vedhæftede i sin første henvendelse et screenshot fra sin telefon for at underbygge sin påstand om at have betalt periodekortet (se pdf-fil).

Det screenshot klager har vedhæftet er dog ikke en betalingskvittering, men derimod en notifikation om, at der er lagt en reservation ind på 525,- kroner. Det er almindelig procedure ved fornyelse af fx periodekort. Udbyderne reserverer det relevante beløb, men hvis overførslen af beløbet af en eller anden grund ikke kan gennemføres bliver handlen naturligvis annulleret og reservationen frigivet igen. Hverken vi, DOT eller Cellpoint har indblik i hvorfor et beløb ikke kan overføres fra en given konto, men almindeligvis skyldes det, at der enten ikke har været tilstrækkelig saldo på kontoen eller at pengeinstituttet/NETS/DIBS har spærret kortet/kontoen af sikkerhedsmæssige årsager.

I sin anden henvendelse den 3. marts 2019 har klager vedhæftet et screenshot af en *betalingsdokumentation* på kr. 525,-, men det er dog dokumentation for et periodekort købt den 21. november 2018 og det er dermed ikke relevant for den konkrete sag.

Vi har undersøgt sagen meget grundigt og har blandt andet hentet udskriften fra den konkrete kortbestilling. Derefter henvendte vi os til Cellpoint, som er udbyderen af DOT's mobile periodekort og spurgte om årsagen til at kortet ikke kunne downloades (se vedhæftede kopi af korrespondancen).

Som det fremgår af vedhæftede korrespondance oplyser Cellpoint, at der ikke kunne hentes penge på den tilknyttede konto og at handlen derfor ikke kunne gennemføres. Klager har, ifølge Cellpoint, aldrig betalt for det periodekort, der skulle have været gældende fra den 21. december frem til og med den 19. januar, hvilket også underbygges af, at klager den 27. december 2018 køber et nyt periodekort gældende frem til den 25. januar, se nedenstående udklip.



## Ordredetaljer

Område	Mobilperiodekort	Salgsdato	27/12-18 21:43:23
Produkt	Periodekort Voksen - 3 zoner	Beløb reserveret	27/12-18 21:43:34
Pris	525,00kr betalt med 	Betaling gennemført	27/12-18 21:43:45
Zoner	1, 3, 4	Kort / billet downloadet	27/12-18 21:43:35
Gyldighedsperiode	27/12-18 00:00 - 26/01-19 03:59	Download bekræftet	27/12-18 21:43:44
Platform	iOS/11.2.6	Kort / billet gemt	
App. version	3.07	Kort / billet åbnet	25/01-19 07:53:19
Mobilnr.	30 05	Ordre tilbagebetalt	
E-mail		Tilbagebetaling bekræftet	
Device ID		Ordre overført	
mPoint ID		Overførsel bekræftet	
Ordrenr.		annulleret	
Transaktionsnr.		annullering bekræftet	
Stamkortnr.		Auto fornyet	

Tilføj note

Gensend kvittering

Gensend ordre

Tilbagebet

I De Fælles Rejseregler står der blandt andet:

### 2.4. Brug af rejsehjemmel

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede.

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel ved indstigning herunder sikre sig, at rejsekortet er korrekt checket ind. Kunden kan forlænge rejsen ved et tilkøb af flere zoner til den ordinære rejsehjemmel. Tilkøbet skal foretages, mens den ordinære rejsehjemmel fortsat er gyldig. Regler for køb og brug af tilkøbsbillet følger de almindelige regler for køb af rejsehjemmel.

Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning ved kundens forespørgsel.

og

#### 2.4.3. Brug af mobilprodukter (der leveres via SMS eller app)

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning.

Billetter eller kort skal under hele rejsen være mulig at kontrollere for kontrollerende personale - det kan f.eks. ske ved scanning. Skærmen skal være i en sådan stand, at kontrol er muligt.



Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes.

Der må ikke rettes i rejsehjemlen.

Ved køb af mobilprodukter accepteres betingelserne for det enkelte produkt. Gældende betingelser fremgår af de enkelte selskabers hjemmesider (se afsnit 21).

Når man benytter et mobilt billetprodukt skal man sikre sig, at kort/billet er endeligt modtaget på den mobile enhed inden man stiger ombord på transportmidlet. Hvis klager havde gjort det ville han med det samme have været klar over, at 'noget var galt' og have reageret på det, fx ved at undersøge hvorfor han ikke modtog periodekortet som forventet. Ud fra udskriften fra Cellpoint kan man se, at købsforsøget blev

indledt den torsdag den 20. december 2018 kl. 12:09. Klager fik sin første afgift cirka 30 timer senere og afgift nummer to efter yderligere ca. 30 timer. Vi er derfor af den overbevisning, at klager har haft rig lejlighed til at opdage, at han ikke havde modtaget et nyt periodekort allerede inden den første afgift blev udstedt og vi er desuden forundrede over, at klager derefter ikke gjorde noget for at undersøge hvad der kunne være galt efter han havde fået den første afgift og dermed undgå en gentagelse.

Den første afgift fra fredag den 21. december blev der fejlagtigt udsendt en betalingspåmindelse på – fordi klager kun havde indtastet det ene afgiftsnummer i webformularen, som er dét, der sætter en sag i bero. Da sagsbehandleren opdagede, at klager henvendte sig om 2 forskellige afgifter annullerede hun betalingspåmindelsen, men inden da havde klager nået at indbetale kr. 850,- (se kopi af vort andet svar til klager).

Sagsbehandleren forklarede i svaret til klageren, at vi fastholdt kontrolafgiften og at de overskydende kr. 100,- i stedet blev overført til den afgift som klager har skrevet til Ankenævnet om, og som dermed lød på kr. 650 med sidste rettidige betalingsdato den 15. februar 2019.

Klager har ikke betalt for det periodekort han forsøgte at købe den 21. december for betalingen blev afvist hos DIBS. Dermed har klager aldrig haft periodekortet på sin telefon og derfor kan klager ikke have været i den tro, at han havde gyldig rejsehjemmel da han steg ombord på toget, navnlig ikke når man tager i betragtning, at han modtog en kontrolafgift dagen før på præcist samme baggrund.

Da der ikke er tale om fejl hos hverken udbyderen eller Metro fastholder vi vort krav om betaling af kontrolafgift 00775. Som sagt er der allerede indbetalt kr. 100,- på dén afgift, men da klager ikke har betalt restbeløbet rettidigt og ej heller har henvendt sig igen førend den 3. marts 2019 er der fremsendt en betalingspåmindelse på kr. 100,- således at vort samlede krav nu udgør kr. 750,-."

På ankenævnets vegne



Tine Vuust  
Nævnensformand