

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2012-0377

Klageren: XX
2770 Kastrup

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for at klippe tillægsklip efter zoneskift

**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Ingrid Dissing
Torben Steenberg

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: 13. september 2012

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: 26. oktober 2012

Sagens omstændigheder: Ifølge klageren steg hun omkring kl. 10 på buslinje 4A i zone 03 nær sin bopæl på Amager for at køre til Toftegårds Plads i Valby, hvor hun havde en aftale med en veninde. Ved påstigningen klippede hun 1 klip på sit 2-zoners klippekort.

Da hun ankom omkring kl. 10:30, blev hun ringet op af sin veninde, som meddelte, at hun var blevet forsinket, hvorfor klageren foreslog at mødes nærmere venindens bopæl ved Hvidovre Hospital, og da der i det samme kom en bus 1A, steg klageren på den for at køre til Hvidovre. Da hun var af den sikre overbevisning, at hendes veninde boede i zone 02, klippede hun ikke sit klippekort igen ved påstigning på linje 1A.

Ved stoppestedet Hvidovregade i zone 33 steg kontrolløreren på bussen. Kl. 10:29 blev der manuelt udfyldt en kontrolafgift på 750 kr. til klageren, hvorpå kontrolløren anførte som årsag for udstedelsen: "*klip 10:15 13 03. Klippede da de så os*". På en note til kontrolafgiften anførte kontrolløren endvidere følgende:

"2 stop for langt er hun kørt. Meget diskussion om hvor det er blevet reklameret hvornår det er blevet sagt at det var zone 33. Bussen kører på GPS, så det er blevet annonceret tids nok".

På kontrolafgiften er krydset af i feltet om, at passageren ikke har spurgt chaufføren.

Samme dag indsendte klageren en klage til Movia over kontrolafgiften og anførte blandt andet følgende: "

jeg tog bus 1A til Hvidovre i formiddags fra zone 3. da jeg hørte i højtalet at vi nu kom i zone 33, tænkte jeg at mit et klip på 2-zoneskort var ikke nok, og gik straks til chaufføren og klippede en gang til. der kom kontrollørerne op da vi kom til det næste stopsted. jeg tænkte hvor var det godt at jeg nåede at klippe inden. men nej, hun sagde jeg klippede for sent trods medpassagerne vidnede at lige så snart der blev sagt zone 33, gik jeg op og klippede med det sammen. derfor synes jeg ikke det er et rimligt bøde.

der står på indbetalingskort "klippede da de så os", det passer overhovedet ikke. jeg gik op og klippede fordi der blev sagt zone 33.

"

Movia fastholdt kontrolafgiften med følgende begrundelse: "

Hvis man rejser et sted man ikke er kendt, kan man spørge chaufføren af den pågældende bus ti råds, om hvor mange zoner man skal bruge, eller man kan selv tjekke på køreplans-tavlen, som hænger på stoppestedsstanderen, hvor mange zoner man skal rejse i.

Vi kan oplyse, at man skal klippe sit kort inden zoneskiftet, som er ved Næsborgvej. Kontrolløren har forklaret, at du først gik op for at klippe dit kort, da kontrollen stod på bussen ved Hvidovrevej.

"

Klageren skrev derpå til Movia:"

I fastholder kontrolafgiften pga to punkter. det ene er "man skal klippe sit kort inden zoneskiftet." det kan jeg se rigtig i, da jeg klippede først højtalet lød "zone 33". det andet punkt "først gik op for at klippe, da kontrollen stod på bussen ved Hvidovre." det passer bare overhovedet ikke. som sagt jeg gik op og klippede da højtalet lød zone 33, mens bussen kørte. der var bestemt ingen kontrollører, de kom først op på bussen da bussen stoppede på det næste stopsted, hvor jeg for længst havde klippet og sat mig tilbage på mit plads igen (det først plads ved det midste dør). jeg har flere vidende bl.a. chaufføren. inden jeg klippede viste jeg nemlig chaufføren mit to zones kort med et klip fra zone 3, spurgte "det er ikke nok vel?" han svarede "nej". han kan vidne at jeg klippede mens bussen kørte og kontrollørerne kom først op da bussen stoppede igen, dermed det påstand kontrollen fremlagte ikke passer.

"

Hertil svarede Movia: "

Zoneskiftet bliver averteret ved Næsborgvej hvilket er 2 stoppesteder før kontrolløren stod på.

Da der ikke er noget nyt opklarende til sagen fastholdes kontrolafgiften som bedes indbetalt inden den 2.10.2012 på kontonr.

"

| | |
|------------------|--|
| Ingerslevsgade | <u>Dybbelsbro st.</u> <u>Knud Lavards Gade</u> |
| Enghavevej | <u>Enghave st.</u> |
| Vigerslev Allé | <u>Vestre Kirkegårds Allé</u> |
| 2 | <u>Vestre Kirkegård Nord</u> <u>Toftegårds Plads</u> <u>Peder Hjorts Vej</u> <u>Vigerslev Allé Skole</u> <u>Fengersvej</u> <u>Vigerslev Allé st.</u> <u>Gladbovej</u> <u>Vigerslev Kirke</u> <u>Vigerslevvej</u> |
| 33 | <u>Næsborgvej</u> <u>Hvidovregade</u> <u>Rosenhøj</u> <u>Arnold Nielsens Boulevard</u> <u>Hvidovre Hospital, Sløjfen</u> <u>Hvidovre Hospital</u> <u>Oppegårdsvej</u> <u>Hvidovre Hospital, Kollegiet</u> |
| Hvidovrevej | <u>Avedøre Havnevej</u> |
| Kettegård Alle | <u>Brostykkevej</u> |
| Kettegård Alle | <u>Bredholtvej</u> <u>Avedøre Skole</u> |
| Avedøre Havnevej | <u>Avedørelejrvej</u> |
| Brostykkevej | <u>Naverporten</u> |
| Avedøre Tværvæg | <u>Pottemagerporten</u> |
| Rebslagerporten | <u>Avedøre Gymnasium</u> |
| Naverporten | <u>Avedøre st.</u> |
| Avedøre st. | <u>Avedøre st.</u> |



Uddrag af linje 1As stoppesteder og klagerens klippekort.

SEKRETARIATETS BEMÆRKNINGER:

Under denne sag har sekretariatet anmodet Movia om at oplyse, hvor langt der er mellem stoppestedet Næsborgvej og Hvidovregade, samt om annoncering af zoneskift sker før eller efter bussen kører ind i den pågældende nye zone.

Movia har svaret følgende:

”Der er ca. 270 meter mellem Næsborgvej og Hvidovregade

Zonen bliver averteret lige efter, at stoppestedet Vigerslevvej bliver forladt. Dette er stoppestedet før zoneskiftet ved Næsborgvej. Kunden skal have stemplet, inden bussen forlader stoppestedet ved Næsborgvej. Det er for sent, når bussen holder ved Hvidovrevej.”

Klageren har under sagens behandling indsendt kopi af et brev, som tidligere var blevet sendt til Movia@moviatrafik.dk. Denne e-mailadresse er til selve administrationen i Movia og ikke til afdelingen for kundeklager, da disse ifølge hjemmesiden alene kan indsendes til postadressen.

”Til jeres orientering har jeg straks indbragt afgørelsen til Ankenævnet og til brug for nævnets sagsbehandling, skal jeg anmode Movia om at identificere chaufføren på den bus 1a, som jeg kørte med fra Toftegårds Plads til Hvidovre den 13. september 2012, da jeg agter at føre ham som vidne i sagen.

Af kontrolafgiften fremgår, at den blev udskrevet kl. 10.29 og ifølge jeres brev til mig skete det 2 stoppesteder efter stoppestedet ved Næsborgvej, så det må være muligt at identificere chaufføren.”

Movia har hertil anført følgende:

"I den konkrete må vi henvise til, at det aldrig kan blive chaufførens ansvar om denne kunde har gyldig billet, da kontrolløren stiger på bussen. Kunden har ved påstigning af bussen forevist et gyldigt klippekort. Har kunden brug for hjælp til sin rejse, må man spørge ved på påstigningen af bussen. Kunden har også skrevet under på, at hun ikke har talt med chaufføren på bussen.

Kontrolløren har ifølge kontrolafgiften fået forevist et klippekort klippet kl. 10.15 i zone 3.

Derudover må vi henvise til vores tidligere fremsendte svar.

På baggrund af ovenstående har vi ikke haft forespurgt chaufføren."

Sekretariatet anmodede den 7. marts 2013 Movia om at præcisere, hvornår klageren ifølge Movia klippede sit klippekort, idet Movia i sit første svar til ankenævnet anførte:

"Kontrolløren møder kunden på vej op for at klippe sit klippekort, da han stiger på bussen" og i et senere svar anførte: "Klippet fra zone 33 er klippet efter kontrolløren er steget på bussen".

Desuden anmodede sekretariatet Movia om at præcisere, hvilken form for avertering af stoppested/zoneskift, der sker via GPS.

Movia svarede følgende:

"Avertering der sker via GPS. Zoneskiftet bliver averteret både over højtaleren (af GPS stemmen) og på den elektronisk frise kan man se, at der skrives zone."

Ifølge Movia har kunden klippet sit kort således:

| Kl | Dato | Zone |
|-------|------|------|
| 16:24 | 15 | 1 |
| 11:13 | 02 | 1 |
| 10:13 | 33 | 3 |
| 10:13 | 03 | 3 |
| 16:01 | 01 | 1 |
| 10:01 | 03 | 3 |
| 15:27 | 03 | 3 |
| 17:25 | 01 | 1 |
| 14:25 | 03 | 3 |
| 14:23 | 02 | 2 |

Dette klip er klippet
efter at kontrolløren
er (foregået)
steget på bussen
ved Hvidovre station

er forevist kontrolløren

"

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

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

at den 13. september 2012 omkring kl. 10 stod hun på en bus 4A i zone 3 nær sin bopæl på Amager for at køre til Toftegårds Plads i Valby, hvor hun havde en aftale med en veninde. Ved påstigningen klippede hun et klip på sit 2-zoners klippekort, hvilket burde være tilstrækkeligt til hele rejsen.

Vel ankommet til sit mødested omkring kl. 10:30 blev hun ringet op af sin veninde, som meddelte, at hun var blevet forsinket og ville få svært ved at holde deres aftale. Klageren tilbød derfor, at de kunne mødes nærmere venindens bopæl ved Hvidovre Hospital, og da der i det samme kom en bus 1A, steg klageren på den for at køre videre til Hvidovre.

Da hun var af den sikre overbevisning, at veninden boede i zone 02, klippede hun ikke sit klippekort igen ved påstigning på bussen, og der var jo også masser af tid tilbage på det første klip, ligesom hun heller ikke fandt nogen grund til at spørge chaufføren til råds om zonerne, da hun ikke var i tvivl.

Efter at bussen havde kørt i nogle minutter, lød det imidlertid til hendes store overraskelse pludselig i bussens højttaler: "Næsborgvej, zone 33". Hun gik derfor straks op til chaufføren, viste ham sit klippekort og spurgte, om ikke hun skulle klippe en gang mere på klippekortet for at kunne fortsætte rejsen, hvilket han bekræftede. Hun klippede derfor straks sit klippekort en gang til og satte sig tilbage på sin plads i bussen.

Efter yderligere et par minutter steg 3 kontrollører på bussen og begyndte at kontrollere passageernes billetter. Igen blev hun meget overrasket, da kontrolløren ikke ville godkende hendes klippekort og påstod, at klageren først havde klippet det, da hun så dem stige på bussen. Selv om hendes medpassagerer protesterede overfor kontrolløren og bekræftede, at hun havde klippet sit klippekort, allerede da bussen var ved at passere zonegrænsen, fastholdt kontrolløren, at klageren først havde klippet kortet, da hun fik øje på kontrolløren. Og da klageren ikke ved hvem, de andre passagerer i bussen var, har hun ikke nogen mulighed for at føre dem som vidner. Der var dog to af dem, der sagde, at de ville ringe til Movia og klage over den måde, som hun blev behandlet på, men hun ved ikke, om de har gjort det.

Men da chaufføren både må kunne bekræfte klagerens samtale med ham om klippekortets gyldighed og tidspunktet for, hvornår hun klippede det, skrev hun i en mail til Movia den 1. oktober i forbindelse med, at hun indgav en klage til ankenævnet, at hun ønskede at føre chaufføren som vidne, og at de derfor skulle sørge for at identificere den chauffør, som kørte bussen. Hvis chaufføren ikke er blevet spurgt endnu, er det dog tvivlsomt, om han kan huske episoden, men hun håber dog stadig, at han gør det.

Hun kan godt forstå, at man som grundregel skal stemple sit klippekort til hele den rejse, som man på forhånd har tænkt sig at foretage. Det havde hun da også gjort i det her tilfælde. Men ligesom det skete for hende, kan man jo ikke altid på forhånd vide, hvor langt man skal eller, gennem hvilke zoner rejsen kommer til at foregå, for den kan jo ændre sig undervejs, alt afhængigt af hvad der sker på rejsen. Det er vel også derfor, at zoneskift ifølge Movias rejseregler skal annonceres undervejs på turen, så man får mulighed for at supplere sine eventuelt manglende klip. Alternativt skal man jo omgående forlade bussen, stå på den næste bus og klippe igen, hvorved man vel så teknisk set har påbegyndt en helt ny rejse. Men det kan da næppe være meningen, at en rejse skal foregå så molboagtigt for at være gyldig?

Hun føler sig snydt, fordi hun handlede i god tro, da hun fortsatte sin rejse fra Toftegårds Plads uden at klippe igen, men så straks fulgte chaufførens anvisninger, da det gik op for hende, at hun ikke havde klippet nok til den fortsatte rejse. Hvad mere kan man gøre?

Hun ved ikke om kontrolløren får løn efter hvor mange bøder, hun udskriver, men klageren kan ikke se andre grunde til, at kontrolløren lyver om, hvornår klageren klippede sit klippekort. For kontrollørens påstand om tidspunktet er ikke sand, og klageren er meget fortørnet over det, som kontrolløren sagde og vil gerne have en undskyldning af Movia.

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

at ifølge Movias rejseregler skal kunden have gyldig kort/billet til hele rejsen fra rejsens begyndelse. Man skal selv sikre sig, at ens kort er gyldig og gælder til hele rejsen. Chaufføren skal kun tage stikprøvekontrol af kundernes kort det vil sige enten tjekker han dato, kl. eller zonerne.

Inden påstigning har kunden haft mulighed for at orientere sig på køreplanstavlen hvilke zoner bussen kører i. I zoneoversigt for linje 1A ses det tydeligt, at bussens zone-skift mellem 2 og 33 er ved Næsborgvej.

Kunden har også haft mulighed for at spørge chaufføren til råds.

I bussen er der opsat en linjefrise, hvor kunden kan se hvilke zoner bussen kører igennem. Og på displayet kan man orientere sig om zoneskift, som også er averteret over højtaleren.

I kundens mail af 19. september 2012 skriver kunden, at hun for længst havde klippet sit klippekort og sad ned i bussen, da kontrolløren steg på. Hvis dette er korrekt, havde kontrolløren ikke udskrevet en afgift til kunden.

Movia har i sin afgørelse lagt vægt på

- at kontrolløren møder kunden på vej op for at klippe sit klippekort, da han stiger på bussen
- at rejsen er ukompliceret, da kunden alene på køreplanstavlen kan tælle sig frem til det antal zoner, der skal bruges til den konkrete rejse.
- at kunden kunne have spurgt chaufføren til råds ved påstigning

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig billetens gyldighed.

Ifølge kontrolafgiften har kontrolløren set klippet fra den 13.9 kl. 10.15 fra zone 3. Kontrolløren er steget på ved Hvidovrevej zone 33. Klippet fra zone 33 er klippet efter kontrolløren er steget på bussen. På bussen blev det diskuteret, om der var averteret zoneskift tidsnok. Dette var der, da bussen var logget på GPS system, som gør, at der bliver averteret zoneskift.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Det følger af lov om trafikselskaber § 29, stk. 1, at trafikselskabet kan fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billet eller kort).

Fra Movias rejseregler:

§ 2. Billet og kort

Stk. 1. Gyldighed

Passageren skal have en gyldig billet eller kort (rejsehjemmel) til rejsen. Det er passagerens ansvar at sikre sig, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen.

Fra de fælles rejseregler i Hovedstadsområdet:

Rejser med almindelige busser

Her sker zoneskift oftest ved et stoppested ("grænsestoppested"). Og så kan man køre til dét stoppested, hvor der første gang står et nyt zonenummer på stoppestandsstanderen. Zonenummeret viser den zone, der køres ind i. Man kan altså stå af ved et "grænsestoppested" uden at have gyldig billet eller kort til zonen.

Ved "grænsestoppesteder" vil der normalt være forskelligt zonenummer for de to stoppesteder på hver sin side af vejen.

Rejser med almindelige busser

Her sker zoneskift oftest ved et stoppested ("grænsestoppested"). Og så kan man køre til dét stoppested, hvor der første gang står et nyt zonenummer på stoppestandsstanderen. Zonenummeret viser den zone, der køres ind i. Man kan altså stå af ved et "grænsestoppested" uden at have gyldig billet eller kort til zonen.

Ved "grænsestoppesteder" vil der normalt være forskelligt zonenummer for de to stoppesteder på hver sin side af vejen.

.....

Klippekortet bør stemples til hele rejsen, når den begynder, også selv om man skal skifte undervejs.

Hvis man vil rejse ud over det område, hvor klippekortet gælder, kan man købe tilkøbsbilletter.

Hvis klippekortet er stemplet på stationer på en zonegrænse, vil der stå to zonenumre på det. Så betragtes begge zoner som startzone. Når du stiger om, accepteres den zone, der er mest fordelagtig for dig.

Klippekortet skal altid være gyldig til den fjerneste (dyreste) zone, rejsen går igennem.

Klippekortet skal opbevares under hele rejsen og vises, hvis det forlanges.

Billetter og klippekort

Billetter

Man kan købe billetter i busser, på stationer og i nogle tog. Billetter kan købes til rejser fra to (grundbillet) til ni zoner (alle zoner).

En grundbillet (2-zoners billet) gælder i den zone, hvor den er udstedt, og i alle zoner, der støder op til den. Det gælder også zoner, hvor kun spidserne støder sammen.

Grundbilletten gælder i et betydeligt område. Det er for at undgå, at en meget kort rejse over en zonegrænse bliver dyrere end en længere rejse inden for én zone.

Tilkøbsbillet

Ved rejser ud over to zoner kan man enten købe en samlet billet ved rejsens begyndelse eller købe tilkøbsbillet(ter) til den gyldige billet. Hvert 1-zones tilkøb udvider gyldighedsområdet med en zoner. Køb af sammenlagt ni zoner giver ret til rejser i alle zoner i Hovedstadsområdet. Tilkøbsbilletter skal købes, inden grundbilletten udløber, og i grundbillettens gyldighedsområde eller i den zoner, der ligger lige op til gyldighedsområdet. Det er afmærkningen på grundbilletten, der afgør den samlede billets gyldighed. Man kan købe tilkøbsbillet til klippekort efter samme regler, som er nævnt ovenfor.

Billetkontrol

Du skal have gyldig billet eller kort fra rejsen begynder. Du skal selv sikre dig, at din billet eller dit kort er stemplet korrekt, og gælder til hele rejsen. Billetter og kort skal vises til chaufføren, når du står på bussen og til kontrolpersonalet, når det forlanges. Du skal fortælle chaufføren, hvor du skal hen, hvis han skal hjælpe dig med korrekt billettering. Hvis du ikke har gyldig billet eller kort, når du bliver kontrolleret, skal du betale en kontrolafgift. Den er 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn under 16 år i busser, tog og Metro.

Den konkrete sag:

Ifølge klageren ændrede hun rejserute i forhold til det oprindeligt planlagte, men undlod at høre chaufføren, om hun havde tilstrækkeligt antal zoner til rejsen, fordi hun var overbevist om, at vennen, som hun skulle besøge, boede i zone 02.

Klagerens rejsehjemmel blev kontrolleret, efter at kontrollørerne var steget på bussen ved Hvidovrevej i zone 33.

I umiddelbar forlængelse af kontrollen udfyldte kontrolløren en kontrolafgift, hvorpå det manuelt blev påført som årsag for udstedelsen: "*Klippede da de så os.*"

På en note til kontrolafgiften anførte kontrolløren endvidere følgende: "*2 stop for langt er hun kørt. Meget diskussion om hvor det er blevet reklameret hvornår det er blevet sagt at det var zone 33. Bussen kører på GPS, så det er blevet annonceret tids nok.*"

Kontrollørerne steg på bussen ved Hvidovrevej, som ligger et stop og ca. 270 meter efter Næsborgvej, hvor zonen skifter fra 02 til 33. Movia har oplyst, at det annonceres via gps-styret stemme i højttalerne og på en elektronisk frise, inden bussen kører ind i en ny zone. Ifølge Movia sker dette, efter bussen forlader det forrige stoppested, og dermed inden bussen ankommer til grænsestoppestedet.

Klageren har forklaret, at hun rejste sig for at stemple, lige efter det var blevet annonceret, at bussen nu kørte ind i zone 33, at hun stemplede, mens bussen kørte, og at hun for længst havde sat sig tilbage på sin plads, da kontrollørerne steg på bussen ved det næste stoppested.

Ankenævnet finder herefter at kunne lægge til grund, at klageren stemplede sit klippekort, efter at bussen havde forladt stoppestedet Næsborgvej, idet hun nævner, at kontrollørerne steg på ved "det næste stoppested". Bussen var på dette tidspunkt kørt ind i zone 33, således som det også blev stemplet på klagerens klippekort.

Ankenævnet finder videre at kunne lægge til grund, at klagerens stempling af klippekortet må have fundet sted på et tidspunkt, hvor kontrolløren kunne se hende. Ankenævnet finder det ikke

sandsynligt, at en kontrollør ville notere "*Klippede da de så os*" på en kontrolafgift, hvis dette var i modstrid med kontrollørens iagttagelser.

Herefter er det ankenævnets opfattelse, at klageren ikke nåede at tilkøbe zone(r), inden hun forlod grundbillettens gyldighedsområde, således som rejsereglerne om tilkøbsbillet til klippekort foreskriver. Klageren var således ikke i besiddelse af gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, da bussen forlod stoppestedet Næsborgvej.

Da det endvidere er ankenævnets opfattelse, at det påhviler passageren at undersøge rejsen, inden ombordstigning enten ved at læse tavlerne ved stoppestedet eller ved at spørge chaufføren, blev kontrolafgiften herefter pålagt med rette.

Ankenævnet bemærker, at den passus i rejsereglerne om, at der kan tilkøbes billet i den tilstødende zoner, er møntet på rejser, der *begynder udenfor* en grundbillets gyldighedsområde, og ikke i et tilfælde som det foreliggende, hvor tilkøb til rejsen foretages *i* den tilstødende zoner, *efter* at man er indrejst i den pågældende zoner.

Da dette imidlertid ikke er tilstrækkeligt klart beskrevet i rejsereglerne, opfordres Movia med de øvrige parter i den kollektive trafik i Hovedstadsområdet at præcisere rejsereglerne på dette punkt.

Ankenævnet finder det ikke kritisabelt i den foreliggende situation, at Movia ikke indhentede en udtalelse fra chaufføren. Ankenævnet har ved afgørelsen heraf lagt vægt på, at klageren ikke i sin første henvendelse til Movia anførte, at hun havde talt med chaufføren, samt at der på kontrolafgiften blev krydset nej til, at klageren havde talt med chaufføren, hvilket klageren har skrevet under på.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften.

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 23. april 2013.



Tine Vuust
Nævnformand

