

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

Journalnummer: 2015-0179

Klageren: XX
8800 Viborg

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

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. For få zoner på billet.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 16. juli 2015

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 28. juli 2015

Sagens omstændigheder:

Klageren, som er bosiddende i Jylland, rejste den 4. juli 2015 med metroen fra Lufthavnen st. i zone 04. Som rejsehjemmel anvendte han en 2-zoners billet, som han havde købt i billetautomaten på Lufthavnen st.

Efter metroen havde forladt Christianshavn st. i zone 01 var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, hvor han blev pålagt en kontrolafgift på 750 kr. for at mangle en zone.

Den 16. juli 2015 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde til støtte herfor følgende gældende:

*"Jeg kommer fra Jylland i anledning af mit barnebarns fødselsdag. Jeg er informeret om at købe en 3 zone billet fra Lufthavn til Forum – som jeg har gjort ved at trykke 3 zoner i automaten!
Jeg har ikke skygge af chance for at kontrollere om min pris og zoner er korrekt –rejser aldrig offentligt.
Tal venligst med kontrolløren – nr. YYYY. Han kender til min uvidenhed ligesom det er tåbeligt at snyde for en 5 kr.
Tjek venligst om automaten i lufthavnen fungerer korrekt. Jeg har trykket på feltet med 3 Zoner!
Jeg anmoder om forståelse, tilgivelse og fritagelse for bøden. Jeg er uskyldig i snyd – bare uvidende om prisforskellen mellem 2 og 3 zoner – ellers havde jeg jo bare købt en billet mere."*

Den 17. juli 2015 fastholdt Metro Service kontrolafgiften med henvisning til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er passagerens eget ansvar selv at sørge for gyldig rejsehjemmel, inden rejsen påbegyndes.

Ligeledes henviste Metro Service til, at der på informationstavlerne på stationen er opsat et zonekort til brug for udregning af det nødvendige antal zoner, hvoraf det fremgår, at der skal tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der rejses fra. Herefter tælles det antal zoner (farver), der er frem til slutdestinationen.

Slutteligt anførte Metro Service, at der udover opkaldspunktet på selve billetautomaterne er opsat gule opkaldspunkter på alle stationer, som kan benyttes, såfremt passageren måtte have behov for hjælp og vejledning.

Klagerens billet:



Zonekort, hvor de hvide tal viser antal zoner man skal bruge, når billet er i den røde zone (04):



PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker kontrolafgiften annulleret og har til støtte herfor gjort gældende som anført overfor Metro Service i sin henvendelse 16. juli 2015, samt

at det ikke fremgår af Metro Services standardsvar, at de har talt med steward nr. yyyyy eller kontrolleret automaten i Lufthavnen.

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

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

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

at klageren blev billetteret den 4. juli 2015 kl. 09:27 mellem Christianshavn st. og Forum st., begge beliggende i zone 01,

at klageren fremviste en billet gældende til 2 zoner, indkøbt i zone 04, hvorfor klageren havde billet til zone 04 og 03, men ikke til zone 01, hvorfor der udstedtes en kontrolafgift efter de gældende regler,

at de beklager, at de ikke i deres svarbrev til klageren kommenterede klagers bemærkninger i forhold til stewarden og i forhold til billetautomaterne i Lufthavnen,

at den pågældende steward erindrer episoden og kan huske, at klageren kun havde rejsehjemmel til 2 zoner, samt at han ikke i sine år som steward nogensinde er stødt på, at en automat printer en anden billet end den man har trykket på og betalt for,

at de har kontaktet deres tekniske afdeling, som har meddelt, at der ikke er rapporteret nogen fejl på billetautomaterne på Lufthavnen st. den pågældende dag, og at lederen af den tekniske afdeling har oplyst, at en fejl som den af klager beskrevet, nemlig at have trykket på og bestilt/købt en 3-zoners billet, men kun modtage/betale for en 2-zoners billet, slet ikke kan opstå, hvorfor de konkluderer, at klager må have valgt et forkert produkt på billetautomaten,

at de ikke forstår, hvorfor klager mener at være mistænkt for bevidst snyd, da det på intet tidspunkt er blevet nævnt eller antydnet i deres svar, men at de beklager, hvis klager har fået den opfattelse, samt

at Metro Service ikke tager stilling til, om en passager bevidst eller ubevidst skulle have forsøgt at snyde, men alene forholder sig til, om der kan fremvises gyldig rejsehjemmel i billetteringssituationen eller ej.

Hertil har klageren anført:

"Jeg har læst alle 7 vedhæftninger i din mail og har følgende kommentarer:

Vedr. kommentarer fra Metro Kundeservice.

*De skriver som de skal og bør - det er deres arbejde. Jeg mangler dog en kommentar fra steward nr. YYYY om hans oplevelser ved kontrollen. Det er for fattigt bare at anføre at, **han erindrer episoden!***

Egne kommentarer.

Som oplyst i min første henvendelse til Metro pr. mail den 4. juli - som jeg i øvrigt aldrig fik besvaret, før efter fornyet henvendelse - er jeg omhyggeligt instrueret af min søn:

"Køb en 3 zoners billet i Københavns Lufthavn og stå af ved Forum, hvor jeg henter dig!"

Som anført i min klage har jeg ingen kendskab til offentlige transportmidler eller disses prisniveau. Jeg har bare trukket 3 zoner i automaten og betalt med kort - uden i øvrigt at studse over prisen eller kontrollere billetten.

Jeg kan præcis huske at jeg trykkede på 3 zoner i det vandrette felt ca. midt i automatens display!"

Til dette har Metro Service anført:

"Som berettet i tidligere korrespondance, har vi adspurgt den pågældende steward, som erindrer episoden. Stewarden kan huske, at han billetterede en ældre herre og at denne ikke var besiddelse af gyldig rejsehjemmel i forhold til hvor denne befandt sig, men blot havde en 2-zoners billet, og derfor modtog en kontrolafgift. Vi er usikre på hvad klager mener med, at stewarden yderligere skulle have oplevet i kontrolsituationen, som ikke bød på særlige begivenheder i forhold til almindelige billetteringssituationer.

Hvad klager måtte være blevet instrueret i af sin søn kan vi naturligvis ikke vide. Hos Metro kan vi udelukkende forholde os til fakta, og fakta i denne sag er, at klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel da han blev billetteret. Som vi også skrev i vores svar af 1. september har vi naturligvis også kontaktet den tekniske afdeling som meddeler, at der dels ikke har været rapporteret nogen fejl på billetautomaterne i Lufthavnen den pågældende dag samt at en fejl, som dén klager hævder at have oplevet – at bestille/betale for én type billet og modtage en anden – slet ikke kan lade sig gøre.

Klager forklarer sig med, at han ikke er bekendt med den offentlige trafik og priserne for brugen af denne. Ifølge selvbetjeningsprincippet, samt De fælles Rejseregler afsnit 2.3 og afsnit 2.3.1 (se nedenstående), er passageren selv ansvarlig for sin billets gyldighed, herunder også for, at billetten er købt til det korrekte antal zoner, samt at den modtagne rejsehjemmel svarer til det ønskede. Klager oplyser selv, at han vidste, at han skulle bruge 3 zoner for at være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel frem til sin destination. Hvis klager, som det står anført i reglerne, havde kontrolleret den rejsehjemmel han modtog fra automaten, ville han, inden rejsens start, have kunnet konstatere, at han stod med en 2-zoners billet i hånden.

2.3 Generelle principper

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

Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel.

Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog.

Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbanens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget.

Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten.

”

Hertil har klageren svaret:

”Normalt når min kone og jeg havde ærinde i København kørte vi i egen bil.

Den 4. juli var jeg alene og tog flyveren - og metroen for første gang, hvorfor jeg satte mig på forreste sæde i vognen.

Det slår mig, som et underligt sammenbrud, at netop ved afgang fra Christianhavns station, steg stewarden ind ad forreste dør og stilede direkte mod min plads - 3 m. Uanset der sad en yngre dame nærmere døren!!

- Det var jeg naturligvis fortrøstningsfuld med, ligefrem fornøjet - jeg havde jo en god samvittighed.

I den nærmeste fremtid, skal jeg igen til København til barnedåb. Her vil jeg gentage nøjagtig den samme procedure med Metroen fra lufthavnen til Forum. Dankort og 3 zoner i automaten (3. linie). Giver det anledning til kommentarer, vender jeg igen tilbage.”

Hertil har Metro Service anført:

”I det vi henviser til tidligere korrespondance i denne sag har vi ikke yderligere kommentarer.

I sin seneste replik til ankenævnet har klager skrevet nedenstående bemærkning som vi dog gerne vil besvare:

Det slår mig, som et underligt sammenbrud, at netop ved afgang fra Christianhavns station, steg stewarden ind ad forreste dør og stilede direkte mod min plads - 3 m. Uanset der sad en yngre dame nærmere døren!!

Det er ikke fastlagt i hvilken rækkefølge stewarderne skal udføre billettering i togene. Nogle stewards starter fra en ende af, hvad enten det er forrest eller bagerst i toget, andre starter billetteringen umiddelbart ved den første passager de måtte møde når de stiger ind i. Uanset hvilken rækkefølge den konkrete steward foretrækker, ændrer det ikke ved fakta, i dette tilfælde at klager ikke var i besiddelse af gyldig rejsehjemmel, ligesom det heller ikke ville have haft nogen betydning om den af klager nævnte yngre dame, skulle være blevet billetteret først.”

Til dette har klageren svaret:

"Søndag den 25. oktober har jeg været med flyveren til København og gentaget proceduren fra den 4. juli 2015.

Displayet i billetautomaten i Metroterminalen Københavns lufthavn var totalt ændret. Mener i øvrigt at hele automaten var udskiftet således: Den gamle var lav, gulmalet og med et skråtstillet display. Den nye var i rustfrit stål med lodretstående display!

Hvorfor er billetautomaten blevet ændret - var den gamle ikke stabil og troværdig i sin funktion?

Jeg fastholder, at jeg har ekspederet min billetanmodning som den 3 zoners billet, jeg er forhåndsinstrueret om!".

Hertil har Metro Service anført:

"Vi er uforstående overfor hvad klager mener. Alle metros billetautomater er magen til automaterne i Lufthavnen. De første billetautomater blev taget i brug i 2002 da metroen åbnede. I 2007 åbnede Lufthavnen metrostation og de automater der blev opsat da, er fuldkommen identiske med alle metros øvrige billetautomater, og de er aldrig nogen sinde blevet udskiftet. Vi har aldrig haft gulmalede billetautomater og det eneste gulmalede materiel vi kan forestille os klager kunne have set, er de gule standere til klippekort, men i dem kan man jo ikke gøre andet end at stemple sit klippekort. Se nedenstående foto, hvor vi har markeret såvel den rustfri billetautomat, som den gule stempelmaskine, fotoet er taget den 30. april 2015.



ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

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

I henhold til § 4 i bekendtgørelse nr.1132 om kontrolafgifter af 08. september 2010, fastsætter jernbanevirksomheden bestemmelser om kontrolafgift i forretningsbetingelserne.

Fra de fælles rejseregler for Hovedstaden:

"2.2 Køb af rejsehjemmel

Ved rejser med DSB, DSB Øresund, Metro, Movia eller Regionstog skal kunden være i besiddelse af gyldig rejsehjemmel inden rejsen påbegyndes. Rejsehjemmel kan ikke købes i toget. Det er muligt at købe rejsehjemmel i automater på stationerne. Dog kan ikke alle typer rejsehjemmel købes i automaterne. Alle automater modtager mønter, og de fleste automater modtager også betalingskort. Ved rejser med Lokalbansen kan der købes billet i toget. Togets automat modtager mønter og mindre sedler. Der er også mulighed for at købe rejsehjemmel i selskabernes betjente salgssteder inden for åbningstiden samt på www.dsb.dk og www.moviatrafik.dk. I busser kan der købes kontantbilletter. Visse buslinjer kan undtages herfra, jf. nærmere oplysning på www.moviatrafik.dk. Der modtages kontanter på beløb op til nærmeste 100 kr. over billetprisen.

Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobilselskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobilselskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3 Generelle principper

Kunden skal ved modtagelsen af rejsehjemmel sikre sig, at det udleverede svarer til det ønskede. Kunden skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen. Det er kundens ansvar at sikre sig dette. Dette gælder også ved rejser med bus. Chaufføren udfører ikke systematisk billetkontrol, men kan give vejledning på kundens forespørgsel. Rejsehjemmel giver ikke adgang til en bestemt afgang, medmindre dette fremgår af billetten, og der garanteres ikke en siddeplads. For visse tog kan DSB opkræve særlige tillæg. Dette vil fremgå af køreplanen for det pågældende tog. Hvis rejsehjemlens tidsgyldighed udløber under rejsen, gælder den ikke længere end til førstkomende endestation. For rejsekort gælder dog særlige regler.

2.3.1 Særligt om billetter og kort

Det er kundens ansvar, at billetten eller kortet er korrekt stemplet eller udfyldt og gælder for hele rejsen. Billetter og kort, der skal stemples, skal stemples inden kunden stiger ind i tog eller metro. I bussen stemples ved indgangen. I Lokalbansens tog kan der købes billet eller stemples ved indgangen. Dette skal ske umiddelbart efter påstigning, og inden kunden finder en siddeplads i toget. Billetter er gyldige i den periode og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som er påtrykt billetten. Klippekort er gyldige i den periode, og på den strækning samt det omstigningsområde eller det antal zoner, som antallet af afstemplinger giver ret til. Billetter og klippekort skal være gyldige til den fjerneste (dyreste) zone, som rejsen går igennem. Periodekort er gyldige i den periode, der er påtrykt. Periodekortet skal være gyldigt til alle zoner, der rejses igennem. Billetter og kort, der lyder på navn, må ikke overdrages til en anden person. Kunden skal stige på, inden billetten eller kortet udløber. Billetten eller kortet kan dog anvendes, hvis den var gyldig på det tidspunkt, hvor transportmidlet ifølge køreplanen skulle køre fra stoppestedet eller stationen. Hvis transportmidlet ikke kører efter en køreplan, men i intervaller, skal billetten eller kortet være gyldig fra det tidspunkt, hvor kunden står på bussen eller toget. Transportmidlet skal forlades ved førstkomende endestation.

2.5 Kontrol af rejsehjemmel

Gyldig rejsehjemmel skal kunne vises frem for kontrolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades. DSB tilbyder for nogle billettyper køb af Print-Selv billet. Print-Selv billet på papir eller skærm skal sammen med det valgte ID vises ved billetkontrol. Hvis billetten vises på skærm, skal skærmen være så stor, at billetten i sin helhed umiddelbart kan aflæses, og billettens stregkode scannes. Det er kundens ansvar, at alle oplysninger i mobilprodukter kan vises til kontrolpersonalet, f.eks. ved at der kan scrolles eller bladres efter behov eller ved at give telefonen til kontrolpersonalet. Mobilproduktets gyldighed skal kunne verificeres ved at kontrolpersonalet sender en kontrolbesked eller foretager kontrolopringning til det telefonnummer, hvortil mobilproduktet er bestilt. Kan gyldig rejsehjemmel ikke fremvises på forlangende, vil en efterfølgende visning ikke blive accepteret, jf. dog pkt. 2.6 om rejse uden periodekort. Politiet kan medvirke eller tilkaldes under kontrollen, hvis kontrolpersonalet skønner det nødvendigt.

2.6 Kontrolafgift

Kunder, der ikke på forlangende viser gyldig rejsehjemmel, herunder korrekt ind-checket rejsekort til deres rejse, skal betale en kontrolafgift. Det gælder også, hvis kunden har købt rejsehjemmel via en mobil enhed, og denne er løbet tør for strøm eller gået i stykker. Som kunde uden gyldig rejsehjemmel betragtes også kunder, der benytter kort med begrænset tidsgyldighed (f.eks. pensionistkort) uden for kortets gyldighedstid, eller hvis andre rejsetidsbegrænsninger ikke overholdes (f.eks. for hvornår cykler må medtages). Kunder, der rejser på andres personlige kort eller med en anden kundetype, end kunden er berettiget til, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. Kontrolafgiften udgør 750 kr. for voksne og 375 kr. for børn og hunde. For cykler er afgiften 100 kr. Kontrolafgifter til DSB Øresund kan også betales i SEK og udgør da 1.000 SEK (voksne), 450 SEK (børn og hunde) og 150 SEK (cykler). Kontrolafgiften udgør i ovennævnte tilfælde rejsehjemmel til en uafbrudt rejse til den station på strækningen, som kunden oplyser, og kun med det selskab der har udstedt afgiften. I busser udgør kontrolafgiften rejsehjemmel til bussens endestation. Kunder, som ikke har checket rejsekort ind ved skift af transportmiddel, rejser også uden gyldig rejsehjemmel. I denne situation udgør kontrolafgiften 50 kr. Kunden skal legitimere sig ved kørekort eller andet retsgyldigt dokument med foto og kvittere for modtagelse af kontrolafgift, hvoraf fremgår navn, adresse, fødselsdato og underskrift. Der kan foretages opslag i CPR-registeret til identifikation eller kontrol af kundens oplysninger. Kunden skal ved sin underskrift bekræfte rigtigheden af de angivne oplysninger. Selskaberne kan nedsætte kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, hvis særlige forhold gør sig gældende. Kunder, der har et gyldigt personligt periodekort, men ikke kan forevise det ved kontrol, kan hos MoVia, Lokalbansen, Regionstog, Metro og DSB Øresund få kontrolafgiften nedsat til 125 kr., såfremt kopi af periodekortet fremsendes til kundecenteret hos det selskab, som har udstedt kontrolafgiften senest 14 dage efter kontrolafgiftens udstedelse. Hos Lokalbansen kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glemt-kort" ordningen og ved kontrol i DSB-tog ikke kan forevise deres periodekort, kan ved at identificere sig med CPR-nummer, 2 gange pr. løbende år rejse i periodekortets gyldighedsområde uden at betale kontrolafgift. Selskaberne kan ændre størrelsen af kontrolafgifter og ekspeditionsgebyrer. Selskaberne kan opkræve gebyr for at sende betalingspåmindelser. Betales gælden ikke efter en eller flere rykkere, overdrages fordringen til inddrivelse via SKAT. Ved overtagelse af gælden beregner SKAT sig et gebyr, der tillægges gælden. Enhver indbetaling på kontrolafgiften anvendes først til dækning af eventuelle påløbne, ikke-betalte renter og gebyrer og dernæst til afdrag på selve hovedstolen."

Den konkrete sag:

Den kollektive trafik i hovedstaden kører efter et selvbetjeningsprincip, hvor det er passageren, der bærer ansvar for at være korrekt billetteret.

Klageren kunne ved kontrol af sin rejsehjemmel den 4. juli 2015 i zone 01 alene forevise en billet gyldig til to zoner fra zone 04. Kontrolafgiften blev derfor pålagt med rette.

Klageren har ikke underbygget sit anbringende om, at han bestilte en billet til 3 zoner i billetautomaten, men alene modtog en billet til 2 zoner.

Ankenævnet bemærker, at der ifølge oplysningerne fra Metro Service ikke har været konstateret fejl på nogen af billetautomaterne på Lufthavnen st. den pågældende dag. Ankenævnet har desuden lagt vægt på det af teknisk afdeling oplyste om, at den af klageren beskrevne situation slet ikke kan opstå.

Det af klageren anførte om, at billetautomaterne er blevet udskiftet, kan ikke lægges til grund og kan derfor heller ikke føre til et andet resultat.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren bevidst har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne om at have gyldig billet, hvorfor ankenævnet ikke finder, at der er grundlag for at fravige reglerne om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering.

På den baggrund finder ankenævnet, at der ikke har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at der er grundlag for at fravige reglen om, at passageren selv bærer ansvaret for korrekt billettering eller at fritage klageren for kontrolafgiften.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4, modsætningsvist.

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

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

På ankenævnets vegne, den 15. december 2015



Tine Vuust
Nævnensformand