

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2017-0107

Klageren: XX
4000 Roskilde

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29896569

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende check ind/billet

Parternes krav: Klageren ønsker kontrolafgiften annulleret
Indklagede fastholder denne

Ankenævnets sammensætning: Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Niels Martin Madsen
Torben Steenberg
Rikke Frøkjær (2 stemmer)

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro har på sit møde den 9. november 2017 truffet følgende

AFGØRELSE:

Movia er ikke berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften og skal desuden som tilsluttet selskab til ankenævnet betale 10.000 kr. inkl. moms for tabt sag, jf. vedtægterne § 25, stk. 2.

Da klageren har fået medhold, refunderes klagegebyret, jf. vedtægterne § 24, stk. 2.

- 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 på www.domstol.dk, www.advokatsamfundet.dk og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

SAGENS OMSTÆNDIGHEDER:

Klageren har siden maj 2013 haft et rejsekort personligt uden tank-op-aftale, som hun den 14. november 2016 som vanligt anvendte til rejse til sit arbejde. Ved check ud i bussen kl. 7:06 udgjorde saldoen 21,85 kr.

Standeren i bussen har derfor givet klageren en advarselslyd og nedenstående tekst om at tanke rejsekortet op, fordi check ind kræver en saldo på 25 kr.:



Ifølge klageren tankede hun derfor 250 kr. op på kortet via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk omkring kl. 9.

Ifølge klageren vidste hun, at der kunne gå op til 24 timer, før beløbet blev sat ind på kortet, når man anvender rejsekort i busser, hvorfor hun om eftermiddagen, inden hun forlod arbejdspladsen, gik ind på selvbetjeningen for at checke saldoen på rejsekortet. Hun kunne se, at de 250 kr. ikke var gået ind, men at saldoen stod anført til 34,35 kr. Efter at have læst på www.rejsekort.dk, at der kræves en saldo på 25 kr. for at kunne checke ind, tog hun afsted fra arbejde for at tage buslinje 4A. Hun steg om bord via midterdørene og forsøgte at checke ind, men standen afviste dette og skrev, at saldoen var for lav. Hun undrede sig over denne besked, når hun lige havde set, at saldoen udgjorde 34 kr., men da hun kiggede op, stod der en kontrollør, som bad om at se hendes billet. Klageren spurgte, om hun må købe en mobilbillet eller en billet hos chaufføren, hvilket kontrolløren afviste og udskev en kontrolafgift på 750 kr.

Afgiften blev udstedt kl. 14:56, og som begrundelse for afgiften anførte kontrolløren på den elektroniske afgift: "ingen billet" og "ville købe smsbillet".

Samme dag anmodede klageren Movia om at fratage kontrolafgiften og anførte som ovenfor, samt at hun havde vist kontrolløren sin telefon, hvorpå hun var logget ind på selvbetjeningen, og hvoraf det fremgik, at saldoen var 34,35 kr. Kontrolløren havde svaret klageren, at på kontrollørens PDA stod der en saldo på 21 kr. Klageren vedlagde screenshot fra selvbetjeningssiden:



Den 14. marts 2017 afviste Movia at annullere kontrolafgiften med den begrundelse, at der den pågældende dag ikke var forevist gyldigt kort/billet, og at saldoen ifølge rejsekort kundecenter var under 25 kr., samt at det på den forrige rejse ved check ud havde fremgået på standen, at saldoen var for lav til check ind.

Det fremgår af registreringerne i Back Office, at saldoen på rejsekortet var 59,45 kr. inden check ind om morgenen den 14. november 2016 i bussen på Asylgade i Roskilde. Ved check ind blev der trukket 25 kr. i forudbetaling, og ved skiftecheck ind på henholdsvis Roskilde st. og i bus ved Valby st. udgjorde saldoen 34,45 kr., idet rejsens pris endnu ikke var beregnet/trukket. Ved check ud på Sluseholmen kl. 07:06:39 udgjorde saldoen 21,85 kr. efter beregning af rejsens pris, men dette blev først registreret i rejsekortsystemet kl. 23:14 den 16. november 2016, hvor bussen kørte i garage.

Den optankning på 250 kr., som klageren foretog den 14. november 2016, blev først registreret ved den efterfølgende brug af kortet den 16. november 2016 kl. 07:22 ved klagerens check ind på bussen i Asylgade i Roskilde

Fra Back Office:

16-11-2016 07:31:41	16-11-2016 07:55:38	01-11-2016	Check ind	Check ind	373	95	Roskilde St.	246,85	0,00	0,00	25,00
16-11-2016 07:22:16	17-11-2016 04:21:52	01-11-2016	Check ind	Check ind	372	95	Asylgade	246,85	-25,00	25,00	25,00
16-11-2016 07:22:16	17-11-2016 04:21:52	01-11-2016	Tank-op	Tank-op	371		Asylgade	271,85	250,00	250,00	
14-11-2016 07:06:39	16-11-2016 23:14:28	01-11-2016	Check ud	Check ud	370	94	Sluseholmen	21,85	-12,60	12,60	25,00
14-11-2016 06:54:55	16-11-2016 23:14:28	01-11-2016	Check ind	Check ind	369	94	Valby st./På Broen	34,45	0,00	0,00	25,00
14-11-2016 06:31:06	14-11-2016 07:02:43	01-11-2016	Check ind	Check ind	368	94	Roskilde St.	34,45	0,00	0,00	25,00
14-11-2016 06:21:49	15-11-2016 03:57:47	01-11-2016	Check ind	Check ind	367	94	Asylgade	34,45	-25,00	25,00	25,00

Transaktionsnr	Rejsen	Transaktionsdato	Transaktionsværdi	Transaktionstype	Station/stoppested
375	5	16nov16:08:20:06	-22	CSC Fare product check out	Sluseholmen
374	5	16nov16:08:03:39	0	CSC Fare product check in	Valby st.
373	5	16nov16:07:31:41	0	CSC Fare product check in	Roskilde st. (tog)
372	5	16nov16:07:22:16	-25	CSC Fare product check in	Asylgade
371	4	16nov16:07:22:16	250	CSC Tpurse product operation	Asylgade
370	3	14nov16:07:06:39	-12,6	CSC Fare product check out	Sluseholmen
369	3	14nov16:06:54:55	0	CSC Fare product check in	Valby st.
368	3	14nov16:06:31:06	0	CSC Fare product check in	Roskilde st. (tog)
367	3	14nov16:06:21:49	-25	CSC Fare product check in	Asylgade

92	11-11-2016 06:21	Linje : 207 Asylgade	07:07	Linje : 4A Sluseholmen	-37,60	106,45
93	11-11-2016 14:22	Linje : 4A Sluseholmen	15:41	Linje : 207 Asylgade	-47,00	59,45
	11-11-2016 15:24	Kontrolmærke		Trekrøner St.		59,45
94	14-11-2016 06:21	Linje : 207 Asylgade	07:06	Linje : 4A Sluseholmen	-37,60	21,85
	16-11-2016 07:22	Tank-op		Linje : 207 Asylgade	250,00	271,85
95	16-11-2016 07:22	Linje : 207 Asylgade		Check ud oplysninger er gået tabt *		
		Information ikke modtaget				
96	18-11-2016 05:58	Linje : 150S Brogårdsvej/Lyngbyvej	06:53	Linje : 4A Sluseholmen	-16,00	208,85

ANKENÆVNETS BEGRUNDELSE:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at hun ved påstigning på bussen forsøgte at checke sit rejsekort ind, men at dette ikke kunne lade sig gøre grundet for lav saldo.

Det fremgår af dagældende rejsekort rejseregler, at rejsekort skal checkes ind ved rejsens begyndelse, og at det er passagerens eget ansvar at være checket korrekt ind.

Kontrolafgiften for manglende check-ind/billet blev derfor i kontrolsituationen pålagt med rette.

Imidlertid bemærker ankenævnet, at klageren ved udstigning af bussen tidligere på dagen via lyd og tekst på rejsekortstanderen blev gjort bekendt med, at hendes rejsekort skulle tankes op, hvilket hun gjorde med 250 kr. omkring kl. 9 via selvbetjeningen på www.rejsekort.dk. Da klageren var klar over, at der kunne gå op til 24 timer før kortet var tanket op, undersøgte hun saldoen på rejsekortet via selvbetjeningen, inden hun skulle rejse hjemad.

Når man er logget ind på selvbetjeningssiden får man disse valgmuligheder:



Vælger man enten "mit rejsekort", "oversigt" eller "tank op" får man følgende 3 skærmbilleder:

English
 Vis som: Betina Johansen | Betina Johansen er logget ind | [Log ud](#)

Rejsekort Selvbetjening

Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Oversigt
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Tilbagebetal rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Mit rejsekort Udskriv

Valgt rejsekort: Betina Johansen - Rejsekort personligt uden foto - 3 [input type="text"]

Betina Johansen
 Kortnummer: [input type="text"/>
 Voksen - Rejsekort personligt uden foto

Saldo kr. **7,00**

[Tank-op](#) [Spær rejsekort](#)
[Oversigt](#) [Mine rejser](#)
[Periodekort](#)

English
 Vis som: Betina Johansen | Betina Johansen er logget ind | [Log ud](#)

Rejsekort Selvbetjening

Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Oversigt
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Tilbagebetal rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

Oversigt Udskriv

Valgt rejsekort: Betina Johansen - Rejsekort personligt uden foto - [input type="text"]

Betina Johansen
 Kortnummer: [input type="text"/>
 Voksen - Rejsekort personligt uden foto

Saldo kr. **7,00**

[Spær rejsekort](#)

Tank-op-aftale

En tank-op-aftale er en nem måde at sikre, at der altid er penge at rejse for på dit rejsekort.

[Opret tank-op-aftale](#)

Tank-op

kr. 300,00 kr. 500,00
 kr. 400,00 Andet beløb kr.: [input type="text"]

Du kan minimum tanke 100,00 kr. op.
 Du kan maksimum tanke 2193,00 kr. op.

[Gå til betaling](#)

English
 Vis som: Betina Johansen | Betina Johansen er logget ind | [Log ud](#)

Rejsekort Selvbetjening

Mit rejsekort

- Mit rejsekort
- Oversigt
- Tank-op
- Tank-op-aftaler
- Betalingsaftaler
- Bestillinger til mit rejsekort
- Mine rejser
- Spær rejsekort
- Tilbagebetal rejsekort
- Erstat rejsekort
- Min rabat
- Rejsekort indstillinger

Nyt rejsekort

- Køb rejsekort
- Køb periodekort
- Følg dit nye rejsekort

Tank-op Udskriv

Valgt rejsekort: Betina Johansen - Rejsekort personligt uden foto - 3 [input type="text"]

Saldo kr. **7,00**

Opret tank-op-aftale

Så er du sikker på, at du altid har penge at rejse for.

Du har mulighed for at oprette en tank-op-aftale hvis du er over 18 år og har et Dankort. Du kan også oprette en tank-op-aftale hvis en anden kunde har valgt at dele sin betalingsaftale med dig.

- Der tankes 300,00 kr. op på dit rejsekort hver gang din saldo ved check ind eller check ud kommer under 50,00 kr.
- Så er du sikker på at have penge på dit rejsekort.
- Du vælger selv, hvor mange gange, der må tankes op i døgnet (mellem 1 og 6).
- Du kan til enhver tid ændre eller stoppe tank-op-aftalen.

[Opret tank-op-aftale](#)

Vælg tank-op-beløb

kr. 300,00 kr. 500,00

kr. 400,00 Andet beløb kr.:

Du kan minimum tanke 100,00 kr. op

Du kan maksimum tanke 2193,00 kr. op

Husk

Beløbet, du tanker op med, bliver først overført til dit rejsekort næste gang, du checker ind.

- Checker du ind på en station, kan der gå op til 5 timer før det overføres til dit rejsekort
- Checker du ind i en bus, kan gå op til 24 timer før det overføres til dit rejsekort.
- Du kan også overføre beløbet ved at lægge dit rejsekort i en rejsekortautomat – eller ved at checke ind direkte efterfulgt af et check ud.

Har du brug for at få dit rejsekort tanket op med det samme, kan du bruge [rejsekortautomaterne](#).

Du kan tanke op med betalingskort på alle rejsekortautomater. Du kan desuden tanke alle typer af rejsekort op med kontanter eller betalingskort på udvalgte salgssteder - find dit nærmeste salgssted [her](#).

Din optankning skal være overført til dit rejsekort inden for 30 dage, ellers annulleres den.

Der vises med tydelige bogstaver: "Saldo **7,00 kr.**" uden en samtidig oplysning om, at saldoen ikke nødvendigvis er den aktuelle saldo.

Under henvisning hertil finder ankenævnet at oplysningerne er så mangelfulde og misvisende, at det var undskyldeligt, at klageren troede, at hendes rejsekort havde en reel saldo på 34,35 kr., således som det fremgik ved hendes søgning under feltet: "Mit rejsekort", og at det derfor ville være muligt for hende at checke rejsekortet ind i bussen.



En naturlig søgning i den foreliggende situation, hvor man direkte leder efter sit rejsekorts saldo, er efter ankenævnets opfattelse ikke at se under "Mine rejser", som Movia har henvist til, men snarere "Mit rejsekort" eller "Oversigt". Her får brugeren imidlertid *ikke* oplysningen om, at der ikke nødvendigvis vises den aktuelle saldo.

Henset til det ovenfor anførte finder ankenævnet, at der har foreligget sådanne særlige omstændigheder, at Movia ved klagerens efterfølgende henvendelse burde have nedsat kontrolafgiften til 125 kr. mod samtidig betaling af den ordinære billetpris, således som der var hjemmel til i de da-gældende rejseregler punkt 2.6., hvis særlige forhold gjorde sig gældende.

Ankenævnet finder det særdeles problematisk, at der anvendes ordet "saldo", hvilket i gængs forstand ifølge ordbogen betyder: *"regnskabsafslutning' som forskel mellem debet- og creditsiden på en konto i et regnskab; beløb som man skylder henholdsvis har til gode"*.

Parterne bag rejsekorts hjemmeside opfordres til at ændre dette ord eller fx at indsætte ordet "foreløbig saldo" i stedet.

RETSGRUNDLAG:

Ifølge bekendtgørelse om lov om trafikkselskaber nr. 323 af 20. marts 2015 § 29, kan et trafiksel-skab fastsætte kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejse-hjemmel (billet eller kort).

Trafikvirksomhederne i Hovedstadsområdet havde på daværende tidspunkt vedtaget fælles rejse-regler, hvori hjemmelen til udstedelse af kontrolafgift fremgik. Det anførtes således bl.a., at pas-sageren skal have gyldig rejsehjemmel til hele rejsen, og at denne skal kunne vises frem for kon-trolpersonalet under hele rejsen, ved udstigning, i metroen indtil metroens område forlades, og i S-tog og lokalbanetog indtil perronen forlades.

Passagerer, der ikke på forlangende viste gyldig billet eller kort, herunder korrekt ind-checket reje-kort, skulle betale en kontrolafgift på 750 kr.

Fra Rejsekort Kortbestemmelser:

"Bemærk, at det er dit ansvar at checke korrekt ind.

6.2 Tank-op via rejsekort.dk

Har du oprettet adgang til selvbetjeningen på rejsekort.dk, kan du selv tanke dit rejsekort op. Du kan betale med dankort og med udvalgte betalingskort. Se hvilke på rejsekort.dk. Det mindste beløb, du kan tanke op via rejsekort.dk er 100 kr., og det højeste beløb er 2.200 kr. – dog kan der højst stå 2200 kr. på rejsekortet. Se mere under 'Selvbetjening' på rejsekort.dk. Uanset om du vælger selv at tanke op via rejsekort.dk eller bestiller en tank-op-aftale, hæves det valgte beløb først fra dit dankort og indsættes på dit rejsekort, når dit rejsekort kommer i kontakt med en af kortlæserne.

Vær desuden opmærksom på, at kortlæserne på stationer og i busser opdateres periodisk. Det betyder, at der på stationerne kan gå op til 5 timer før din optankning kan overføres til dit rejsekort. I busser kan der gå op til 24 timer før optankningen kan Rejsekort Rejseregler juni 2016 10 overføres til dit rejsekort, fordi bus-serne skal i garage for at få deres udstyr opdateret.

8. Hvordan bruger du selvbetjeningen? Hvis du har købt et rejsekort personligt eller rejsekort flex, kan du få adgang til online selvbetjeningen på rejsekort.dk. Via selvbetjeningen har du mulighed for at bestille, ændre eller lukke en tank-op-aftale, tanke penge på dit rejsekort, se din saldo og rabat, se dit rejseforbrug, ændre dine personlige oplysninger og spærre dit rejsekort, samt spærre og bestille rejsekort flex."

PARTERNES ARGUMENTER OVER FOR ANKENÆVNET:

Klageren anfører følgende:

”Den 14. november 2016 tager jeg kl. 14.40 bus 4A fra Sjællandsbroen (2450) til Valby st. Da bus 4A ankommer stiger jeg ind midt i bussen. Da jeg er en af de sidste, som stiger ind, kører bussen, inden jeg har mulighed for at tjekke ind med mit rejsekort. Da jeg får mulighed for at tjekke ind, er beskeden, at min saldo er for lav. Inden jeg når at gå til chaufføren for i stedet der at købe en billet, står en kontrollør foran mig, og beder om at se min billet. Jeg bliver bedt om at tage plads på et sæde foran ham. Jeg spørger, om jeg må købe en billet enten via min mobiltelefon, som jeg sidder klar med, eller hos chaufføren. Hertil svarer kontrolløren nej, at han vil hente sin kollega. Da hans kvindelige kollega kommer, giver hun mig med det samme en afgift, uagtet at jeg prøver at forklare min situation:

- at jeg er steget på bussen i den overbevisning, at jeg har gyldig billet

-at den mandlige kontrollør forhindrede mig i at købe gyldig rejsehjemmel enten via min mobiltelefon eller hos chaufføren

- da bussen begyndte at køre, inden jeg fik lejlighed til at tjekke ind, havde jeg ikke mulighed for at stige af, da jeg fik besked på, at min saldo på rejsekortet var for lav

På baggrund af ovenstående finder jeg ikke, at Movia har hjemmel til at pålægge mig afgift for at rejse uden gyldig billet.”

Indklagede anfører følgende:

”

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

Det vil sige at det er kundens eget ansvar at tjekke sit rejsekort ind ved påstigning af bussen. Hvis rejsekortet ikke kan tjekke ind skal man købe en billet hos chaufføren.

Kontrolafgifter udstedes på baggrund af kort/billetters gyldighed på kontroltidspunktet og ikke ud fra, om det er en bevidst eller ubevidst handling. Udstedelse af kontrolafgifter på bussen er således ikke et spørgsmål om god tro eller ej, men alene et spørgsmål om på kontroltidspunktet, at kunne forevise gyldig kort/billet.

På rejsekorts hjemmeside www.rejsekort.dk kan man orientere sig om reglerne vedrørende brugen af rejsekort.

Ifølge oplysningerne på kontrolafgiften ville kunden købe en sms billet efter påstigningen, hvilket er for sent når der først er kommet kontrol på bussen. Sms billetter skal købes inden påstigning.

Kunden har ikke oplyst noget om rejsekort med for lav saldo eller lignende. 1. kontrolløren ville så have skrevet kort nr på afgiften og 2. have tjekket kortet på sin terminal.

På udskriftet fra rejsekortet er kortet ikke vist til kontrolløren, Der ikke er noget kontrolmærke den 14.11.2016. Saldoen var også for lav til at kunden kunne tjekke ind på hjemturen. Der var 21,85 kr. på kortet og der skal min. være 25 kr. som kunden også er bevidst om. Se vedhæftet.

Om morgenen den 14.11.2016 kører kunden med bus fra Asylgade til Sluseholmen pris

37,60. efter at kunden har tjekket ud har hun fået beskeden "bemærk for lav saldo, tank rejsekort op snarest" se vedhæftet.

Denne tur fra Asylgade til Sluseholmen har kunden kørt flere gange før og efter den 14.11.16, så vi må formode at kunden ved hvad turen koster.

Kunden skriver at hun den 14.11.2016 kl. ca. 9.00 sætter 250 kr. ind på sit rejsekort er klar over at det kan tage op til 24 timer før pengene går ind på kontoen.

Vedrørende saldoen på selvbetjeningssiden bliver saldoen ikke opdateret efter hver rejse, se regler vedrørende overblik over dine rejser på hjemmesiden. Se vedhæftet.

I en tidligere ankesag er der lagt vægt på, at der altid vises en tekst suppleret med lydssignal ved korrekt check-in og check-ud og det er vigtigt at kunder med rejsekort vænner sig til ud over at lytte efter lyden er korrekt tillige kigger på standen, idet standens display giver besked om korrekt eller afvist check –ind eller –ud og om der er lav saldo på kortet.

Movia finder det ikke godtgjort, at kunden har foretaget det fornødne for at sikre sig at billetterne var gyldige, hvorfor Movia fastholder kontrolafgiften på 750 kr.

.....

Kunden har på sin rejse rejst med flere busser d. 14-11-2017. Under feltet "Modtaget. System dato/kl." herunder kan vi se, hvornår vi har fået data ind fra de busser, som kunden har rejst med.

I dette tilfælde har vi relativt hurtigt fået data ind fra busserne, hvor kunden har checket ind. Dette sker for kortsekvens 368 allerede kl. 07:02 d. 14-11-2016 samt for kortsekvens 367 d. 15-11-2016.

Dvs. at allerede fra kl. 07:02 d. 14-11-2016 har kunden kunnet se saldoen 34,45 kr. på sin selvbetjening, da dette var sidste opdaterede stykke data, som der var modtaget.

Data vedr. kortsekvens 369-370 bliver først modtaget d. 16-11-2017 kl. 23:14, hvorefter at saldoen 21,85 kr. har været vist på kundens selvbetjening.

Pga. at data ikke kommer ind med det samme, har vi følgende meddelelse stående på selvbetjeningen:

Bemærk

Mine rejser viser ikke nødvendigvis dine seneste rejser og din aktuelle saldo. Der er op til 24 timers forsinkelse fra du har foretaget en rejse, til du kan se den her på selvbetjeningen. Der kan i enkelte tilfælde gå længere tid.

.....udskrift fra rejsekort back office hvor man kan se at kontrolløren ikke har tjekket kunden kort. Alle kontrolnr er forløbne 367 til 373 og der er ingen kontrolmærke.

Den 11.11 har kunden 59,45 kr. til rådighed på sit rejsekort

Når kunden så tjekker ind i bussen den 14.11 om morgen trækkes 25 kr. som forudbetaling for rejsen, derved opstår saldo 34.45 kr. som kunden har lavet et print af.

Kundens aktuelle rejse den 14.11.2017 om morgen koster 37.60 kr. så restbeløbet er 21,85 kr. på rejsekortet, derfor kan kunden ikke tjekke ind om eftermiddagen.

Movia har lagt til grund for sin afgørelse:

At kunden var bevidst om saldoen var for lav, da hun har tanket det op efter endt rejse om morgenen

At kunden ikke foreviser sit rejsekort til kontrolløren, men vil købe en smsbillet ved kontrollen

At kunden på det blå punkt har kunnet se den aktuelle saldoen ved udstigning om morgenen. ”

På ankenævnets vegne

Tine Vuust
Nævnshoved