

AFGØRELSE FRA ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO

Journalnummer: 2014-0350

Klageren: XX
2610 Rødovre

Indklagede: Movia
CVRnummer: 29 89 65 69

Klagen vedrører: Kontrolafgift på 750 kr. for manglende rejsehjemmel på grund af udløbet Ungdomskort.

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

SAGSFREMSTILLING:

Klageren reklameret til indklagede: Den 31. oktober 2014.

Klagegebyr modtaget i ankenævnet: Den 2. december 2014.

Sagens omstændigheder: Klageren, som var fyldt 16 år den 26. marts 2014, rejste den 31. oktober 2014 med buslinje 5A.

Klageren har oplyst, at han kørte fra Nørreport station mod Hovedbanegården og befandt sig i bussen, da kontrollører steg på.

Det fremgår af sagen, at kontrollørerne steg på bussen kl. 19:52 ved stoppestedet Larslejstrædet, som ligger i zone 01. Stoppestedet er første stop efter Nørreport st.

Det fremgår videre, at klageren kl. 19:53 bestilte en børnebillet med start i zone 02, som blev leveret til hans telefon kl. 19:53.

Endelig fremgår det, at der efter kontrol af klagerens rejsehjemmel blev udstedt en manuel kontrolafgift kl. 19:53 og en elektronisk kontrolafgift kl. kl. 19.54. Kontrolafgiften blev udstedt med begrundelsen udløbet uddannelseskort, idet klageren foreviste et kort, som var gyldigt fra den 30.08.14 - 30.09.14.

Samme dag anmodede klageren Movia om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at han steg om bord på bussen, efter at han havde modtaget en mobilbillet på sin telefon, men at hans telefon løb tør for strøm efter en lang dag på arbejde. Han købte en børnebillet, da han

havde glemt sit Ungdomskort derhjemme, og kunne rejse på børnebillet med bus på tværs af takstområder. Videre anførte han følgende:

"Jeg tænkte, at hvis der nu kom en kontrollør, så ville vedkommende forstå, at jeg har et ungdomskort derhjemme (evt. finde det i systemet), og derfor ikke give mig en kontrolafgift. Hvis dette ikke var tilfældet, ville jeg skrive til jer for at få den refunderet.

En kontrollør kommer så ind i bussen (meget flink kontrollør, faktisk!), og hun spørger efter kort eller billet.

Da min telefon var gået ud for strøm, (og det nok er den mest brugte undskyldning, kunne jeg forstå på nogle medpassagerer), kigger jeg nervøst i mine lommer.

Jeg finder så mit ungdomskort frem, som jeg lettet viser til kontrolløren (den havde sneget sig ind bag nogle andre kort, så jeg havde det med alligevel...)

Kontrolløren spørger derefter, om jeg har et, som er aktivt, da det jeg gav hende, var udløbet. Dér blev jeg godt forvirret.

Jeg kan så se nu, at det kort min mor har forsøgt at bestille til mig (jeg kan slet ikke finde ud af ungdomskort's hjemmeside, så det er min mor som ordner det for mig), desværre ikke er gået igennem (om det er hendes fejl eller systemets ved jeg ikke – den er i hvert fald ikke gået igennem). Hun har forsøgt at bestille kortet d. 30.9.14, med start omkring d. 15.10.14

Min bøde bliver derfor tastet ind som "ung-kort udløbet", da jeg forsikrer kontrolløren om, at jeg har et aktivt derhjemme, og at jeg derfor "blot" har glemt mit aktive kort derhjemme.

Det er ikke tilfældet.

Jeg har ikke fået betalt/leveret/bestilt mit nye ungdomskort, og jeg har derfor kørt turen d. 31.10.14 (hjem fra arbejde) med udelukkende en børnebillet. Det beklager jeg selvfølgelig dybt – det er helt og aldeles min fejl.

Jeg skriver derfor til jer, for at høre, om der er mulighed for, at jeg kan få enten delvist eller helt "annulleret" min kontrolafgift, da jeg havde en børnebillet, som ellers ville have givet mig den zone, som jeg manglede (kørte fra Nørreport til Hovedbanegården)."

Den 13. november 2014 fastholdt Movia kontrolafgiften med henvisning til, at klageren den pågældende dag i zone 01 ikke havde forevist gyldig billet/kort samt til selvbetjeningssystemet, hvorefter det er kundens eget ansvar at sikre, at man er korrekt billetteret til hele rejsen. Chaufføren foretager alene stikprøvekontrol – hvilket betyder, at han enten kontrollerer dato, klokkeslæt eller zoner.

Movia anførte videre, at de på baggrund af det oplyste telefonnummer havde kontrolleret købet af børnemobilbilletten, som var påbegyndt kl. 19.53, men at kontrollørerne var steget på bussen kl. 19.52. Desuden anførte Movia, at man ikke kan køre på børnebillet i det område i Hovedstaden, hvor man bor, men at man kan rejse i de andre takstområder til børnetakst, hvilket kan læses på ungdomskorts hjemmeside. Endelig anførte Movia, at klageren ikke havde haft noget ungdomskort i perioden 30.09.14 – 14.11.2014, hvorfor han på ingen måde kunne benytte sig af børnebilletter.

Slutteligt henviste Movia til reglerne om mobilbilletter, hvorefter billetten skal være modtaget, inden man stiger på bussen.

Den 13. november 2014 svarede klageren følgende:

"Det er korrekt, at jeg har modtaget min billet klokken 19.53. Det er dog ikke korrekt, at jeg ikke har haft billet før vi kørte. Jeg modtog billetten da jeg stod på bussen. Se venligst vedhæftede. Klokkeslættet på kontrollørens indtræden kan derfor ikke passe.

Ydermere har jeg tjekket på Ungdomskortets hjemmeside, at jeg skulle have et kort hos dem, som der har stået "aktuelt" eller "aktivt" ved.

Dette kan jeg sende screenshot af senere i dag; om de har trukket eller ej, og om de har afsendt kortet, ved jeg ikke. Men jeg har bestilt et kort, samt haft dækning på kontoen, før dato for kontrolafgift.

Dækning af konto samt "aktuelt" kort fremsender jeg billeder af senere i dag."

Der var ikke vedhæftet nogen filer til mailen.

Den 15. november 2014 skrev klageren følgende til Movia:

"Mit ungdomskort har jo selvfølgelig skiftet status til udløbet nu, men i den pågældende periode stod der Aktuelt.

Ydermere, som i kan se på mine kontoudtog, så har jeg haft dækning på kontoen; dog er pengene ikke blevet trukket på mit kort i den annoncerede periode.

Endvidere har jeg fået en besked fra min families advokat om, at, hvis der på systemets side står, at kortet er Aktuelt – og derved gyldig/gældende – så kan jeg ikke få en kontrolafgift for manglende billet.

Den skulle nærmere gå ind som glemt ungdomskort, selvom jeg ikke har betalt for det, da jeg har, ifølge advokaten, handlet i god tro i overensstemmelse med Ungdomskortets hjemmeside.

Men den må I jo tage op med Ungdomskortets medarbejdere, for jeg har i hvert fald ikke tænkt mig at betale den kontrolafgift.

Det er efter min bedste overbevisning, at en evt. retssal ville dømme i mit favør, hvorfor jeg selvfølgelig ikke har tænkt mig at underkende mig kontrolafgiftens beløb såvel som evt. gebyr for forsinket betaling.

Ydermere har hverken I eller jeg lyst til at denne sag kører for evigt, så hvis I har nogle spørgsmål til ovenstående eller tidligere afsendte e-mails, så må I meget gerne kontakte mig pr. telefon, da svartiden på disse e-mails ikke er tilfredsstillende ift. sagens størrelse."

Den 2. december 2014 svarede Movia:

"Vi kan tilføje, at det er kundens eget ansvar at sørge for at kortet bliver betalt, det er ikke nok man bare har bestilt kortet.

Movia har ikke mere at til føje til sagen og kan oplyse, at hvis du ikke er enig i Movia svar, må vi bede dig om at rette henvendelse til Ankenævnet for bus, tog og metro."

Buslinje 5A:	zone	
Nørrebrogade	1	Jagtvej
		Sjællandsgade
		Kapelvej
		Elmegade
Frederiksborggade		Søtorvet
		Nørre Farimagsgade
		Nørreport St.
Nørre Voldgade		Larslejs stræde
Vester Voldgade		Jarmers Plads
Rådhuspladsen		Rådhuspladsen
Ved Vesterport		Vesterport St.
Bernstorffsgade		Hovedbanegården, Tivoli
Polititorvet		Polititorvet

PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER OVERFOR ANKENÆVNET:

Klageren: Ønsker principalt kontrolafgiften nedsat til et ekspeditionsgebyr på 100 kr. og subsidiært annulleret. Til støtte herfor har klageren gjort samme gældende som over for Movia, samt

at det er helt fint, at Movia gør gældende, at han ikke kan rejse på børnebillet, da han alligevel har et Ungdomskort, som var gyldigt,

at dette Ungdomskort stod som "aktuelt" i den pågældende periode, hvilket I [ankenævnet] kan få af vide fra Ungdomskortets afdeling,

at han bestrider såvel gyldighed og størrelse af det påståede krav, da han efter sigende skulle have haft et gyldigt Ungdomskort i den pågældende periode,

at han dags dato kan se, at han ikke har betalt for det pågældende kort, men at han mener, at det er irrelevant for denne sag, da det stod på Ungdomskortets hjemmeside, at hans kort var aktuelt, og at han derfor ikke behøver at tjekke bankkontoen for gyldigt kort,

at hans sag ligner ankenævnets sag 2011-0165, hvor klageren fik medhold i sagen og fjernet ekspeditionsgebyr på 100 kr., da udstederen af dennes "frikort" (i nærværende sag Ungdomskort), ikke var blevet afsendt. Klageren i den afgjorte sag kørte dog videre med metro, da denne vidste, at denne havde et gyldigt rejsemiddel på vej, og der derfor var sket en fejl for begge parter. Den pågældende klager fik medhold,

at han selvfølgelig kan fremsende, at han havde dækning på den pågældende konto til at betale for ungdomskortet i denne periode, samt fremsende screenshot af, at der på Ungdomskortets hjemmeside står, at det pågældende Ungdomskort nu er udløbet, samt

at der ikke foreligger et gyldigt retsfundament for kravets gyldighed eller størrelse, da der lå et gyldigt rejsemiddel til grund for rejsen.

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

at kunden i følge Movias rejseregler skal have gyldig billet eller kort fra rejsens begyndelse. Man skal således selv sikre sig, at ens billet/kort er gyldig og gældende til hele rejsen,

at SMS-billetter skal bestilles og bekræftes inden påstigning. Det er blandt andet derfor, at man får 15 minutter længere udløbstid på en SMS-billet end på en grundbillet,

at chaufføren kun tager stikprøvekontrol, det vil sige enten tjekker han dato, klokkeslæt eller zoner,

at det på det vedlagte udskrift fra kundens telefon kan ses, at kunden har påbegyndt sin SMS-billet den 31. oktober 2014 kl. 19.53 i zone 2, en forkert startzone, og så er det en børnebillet,

at kunden ikke kan benytte børnebilletter, når han rejser lokalt, hvilket fremgår af regler for ungdomskort,

at kontrollørerne steg på bussen den 31. oktober 2014 kl. 19.52 i zone 1,

at kunden i sin mail af 31. oktober 2014 skriver at hans telefon var løbet tør for strøm, hvordan kan han så bestille en sms-billet 1 minut efter at kontrolløren er steget på bussen?,

at klageren ved kontrolløren kun har forevist sit udløbne uddannelseskort, som udløb den 30. september 2014, hvorfor han ikke har oplyst noget om en eventuel sms-billet, da der på kontrolafgiften ikke er noteret noget telefonnummer, som kontrolløren skriver, når der eventuelt er en sms-billet,

at Movia den 13. november 2014 har talt med DSB Ungdomskort, som oplyste, at kunden havde bestilt et kort, som skulle være gyldig den efterfølgende periode,

at "når man bestiller et nyt ungdomskort fremsendes en faktura på kortet. Bliver denne faktura ikke betalt fremsendes en ny. Bliver der stadig ikke betalt for kortet, ja, så bliver kortet ikke fremsendt. Kunden burde allerede her have rettet henvendelse til DSB og fået bragt tingene i orden",

at det kort som kunden fremviste ved kontrolløren var udløbet i 1 måned,

at kunden ikke havde et nyt kort derhjemme, samt

at Movia ikke finder det godtgjort, at kunden foretog det fornødne for at sikre sig at have gyldig billet til sin rejse.

Hertil anførte klageren:

at sagen ønskedes straksafgjort på grund af overskridelse af 10-dages fristen for kommentering af sagen fra Movias side, samt

at han havde haft kontakt med en advokat, som han måtte afvise, da det var hans overbevisning, at Movia ville frafalde sagen, da 10-dages fristen var overskredet.

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 de fælles rejseregler for DSB, Metro og Movia:

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.³ Selskaberne tilbyder også rejsehjemmel via mobile enheder. Ikke alle mobil-selskaber tilbyder denne service, og på visse steder og tidspunkter har ikke alle mobil-selskaber den nødvendige dækning. Nærmere information, om hvordan og hvor der kan købes rejsehjemmel, findes på selskabernes hjemmesider.

2.3.3 Særligt om mobilprodukter

Det er kundens ansvar, at rejsehjemlen er endeligt modtaget på den mobile enhed før påstigning. Rejsehjemlen er kun gyldig på det telefonnummer, hvortil den er bestilt og må ikke videresendes. Der må ikke rettes i rejsehjemlen. Ved overtrædelse af reglerne kan både afsender og modtager af rejsehjemlen blive retsforfulgt. Der er fastsat supplerende regler om benyttelse af mobilprodukter, jf. selskabernes hjemmesider og www.1415.dk.

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 strekkode scannes.⁵ 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, Lokalbaneln, 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 Lokalbaneln kan periodekortet også forevises i et betjent billetsalg. Kunder, der hos DSB er tilmeldt "Glem-t-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.⁶ 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.

Fra Moviatraffic.dk om Ungdomskort:

"Ungdomskort

Går du på en ungdomsuddannelse, en videregående uddannelse eller er du mellem 16 og 19 år uden for uddannelsessystemet kan du købe et ungdomskort.

Et ungdomskort har en fast dagspris. Prisen reguleres årligt og er forskellig for unge på ungdomsuddannelse hhv. videregående uddannelse eller udenfor uddannelsessystemet. Prisen for ungdomskort udregnes altid ud fra gældende dagspris, fastsat i lovgivningen.

Der betales for samtlige dage, kortet er gyldigt (inklusive weekend, helligdage mm).

Gyldighed og brug

Med ungdomskort får du:

- fri pendling mellem hjem og skole/uddannelsessted
- fri kørsel i den kollektive trafik inden for takstområdet hvor du bor – alle ugens dage.
- mulighed for at rejse til børnetakst i øvrige takstområder – Ungdomskort skal fremvises for at du kan rejse til børnetakst

- mulighed for at rejse med ungdomsbillet på togrejser med DSB og Arriva mellem takstområder – Ungdomskort skal fremvises for at du kan rejse til ungdomsbillet.

Kortet er personligt og sælges som periodekort med gyldighed i 30 til 120 dage.

Kortet har samme gyldighed som personlige kort i Hovedstadsområdet. Se afsnittet "Gyldighed og brug".

Den konkrete sag:

Ankenævnet lægger til grund som oplyst af klageren, at han steg på bussen ved Nørreport st. i zone 01, og at han befandt sig i bussen, da kontrollørerne steg på ved Larslejsstræde kl. 19:52.

Klageren modtog sin mobilbillet, som var bestilt med startzone 02 kl. 19.53 - altså efter påstigning på bussen - og det var derfor i strid med rejsereglerne, at han steg om bord på bussen uden mobilbillet eller anden gyldig rejsehjemmel. Mobilbilletten var i øvrigt bestilt til en forkert startzone.

Da klageren i kontrolsituationen hverken kunne forevise et gyldigt Ungdomskort eller mobilbillet, men alene et udløbet Ungdomskort, blev kontrolafgiften pålagt med rette.

Det af klageren anførte om, at han havde modtaget mobilbilletten, men at hans telefon løb tør for strøm, da han steg op i bussen, er udokumenteret og er desuden helt i strid med de faktisk konstaterbare omstændigheder.

Det er ankenævnet bekendt, at når man bestiller et Ungdomskort, kan man betale direkte via bankoverførsel eller via faktura, som DSB Ungdomskort udsender.

Klageren har anført, at han troede, at hans mor havde bestilt og betalt et Ungdomskort til ham med gyldighed fra omkring den 15. oktober 2014. Movia har anført, at DSB Ungdomskort har oplyst, at der er bestilt et Ungdomskort til klageren, som ikke er betalt. Der er således ikke udstedt eller afsendt noget Ungdomskort til klageren. Klageren har forholdt sig passiv i perioden fra den 15. oktober 2014, hvor han måtte konstatere, at han ikke havde modtaget noget Ungdomskort, indtil rejsen den 31. oktober 2014, hvor han ikke medbragte noget gyldigt Ungdomskort.

Klageren kunne derfor ikke have haft en berettiget forventning om, at han ved rejsen den 31. oktober 2014 var indehaver af et gyldigt Ungdomskort, som han havde glemt derhjemme.

Klagerens påstand om, at der ikke er "retsfundament" for kontrolafgiften, fordi hans Ungdomskort har stået som "aktivt" på portalen, kan ikke tages til følge.

Således som sagen foreligger oplyst, har ankenævnet har ikke fundet grundlag for nærmere at undersøge, om klagerens Ungdomskorts status kan have stået med betegnelsen "aktiv", idet klageren hverken havde betalt eller modtaget noget Ungdomskort.

Ankenævnet bemærker, at den ankenævns sag (2011-0165), som klageren henviser til, efter ankenævnets opfattelse ikke er sammenlignelig med klagerens egen sag. I sagen nedskrev Metro Service kontrolafgiften til 100 kr., da passageren havde et gyldigt periodekort på tidspunktet for kontrolafgiftens udstedelse, hvorfor tvisten alene drejede sig om et rykkergebyr på 100 kr.

Ankenævnet finder på denne baggrund, at der ikke foreligger sådanne særlige omstændigheder, at kontrolafgiften skal nedskrives eller frafaldes.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

Movia er berettiget til at opretholde kravet om klagerens betaling af kontrolafgiften på 750 kr. Beløbet skal klageren betale til Movia 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 4. maj 2015



Tine Vuust
Nævnshoved