

**AFGØRELSE FRA  
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2011-0195**Klageren:** XX  
7000 Fredericia**Indklagede:** DSB**Klagen vedrører:** Erstatning for flybillet til 4.105 kr., grundet forsinkelse med tog.**Ankenævnets  
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust  
Ingrid Dissing (2 stemmer)  
Claus Jørgensen  
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 5. juli 2011.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 22. september 2011.**Sagens omstændigheder:** Klageren rejste den 28. juni 2011 med DSB-tog fra Fredericia mod Kastrup Lufthavn. Han havde booket et fly på økonomiklasse til Paris med afrejse kl. 13:00 og med check-in senest kl. 12:00 ifølge den fremlagte elektroniske billet.

Klagerens tog fra Fredericia havde planmæssig afgang kl. 09:33 men blev forsinket 27 minutter, hvorfor toget først afgik fra Fredericia kl. 10:00. Klageren havde ifølge det oplyste været på Rejseplanen.dk kl. 08:30 for at undersøge eventuelle forsinkelser, men her var intet oplyst.

Ifølge klageren henvendte han sig til togføreren, der oplyste, at man forventede at nå den planmæssige ankomst til Kastrup Lufthavn kl. 11:41. Togrejsen blev dog ekstra forsinket og toget ankom til Københavns Hovedbanegård kl. 12:08, hvor der opstod yderligere forsinkelse. Toget ankom til Kastrup Lufthavn kl. 12:42, hvilket var 61 minutter senere end planmæssig ankomst. Klageren nåede dermed ikke sit fly.

Ifølge klageren var der på togrejsen ingen information om forsinkelse og forventet ankomst til Kastrup Lufthavn, hvilket afskar klageren fra at planlægge alternativ transport til lufthavnen, f.eks. en taxa fra Københavns Hovedbanegård eller fra Høje Taastrup.

Klagerens oprindelige flybillet var købt hos AirFrance, der ved ubenyttet afrejse annullerer returrejsen, hvorfor klageren var tvunget til at købe to nye flybillerter – til og fra Paris til i alt 4.105 kr.

Den 5. juli 2011 anmodede klageren DSB om erstatning for mistet flyforbindelse og anførte, at han skulle have checket in kl. 12 og havde kalkuleret med planmæssig ankomst med toget 19 minutter før check in og 1 tog 19 minutter før flyafgang.

DSB afviste den 26. august 2011 klagerens anmodning med henvisning til DSBs forretningsbetingelser, hvorved DSB alene kompenserer passagerer til den station, hvortil de har billet. Endvidere vurderede DSB, at klageren i forvejen havde beregnet for lidt tid mellem togets ankomst og fly check-in.

DSB henviste i øvrigt til DSB Rejsetidsgaranti, hvorved klageren ville kunne søge kompensation for togbilletten, idet toget var mere end 30 minutter forsinket.

Klageren henvendte sig til DSB igen den 31. august 2011.

DSB fastholdt deres afslag til klageren i brev den 19. september 2011.

### Klagerens oprindelige flybillet.

FLY				
28-Jun-11	12:00	Check in:	COPENHAGEN/COPENHAGEN	Terminal 2
28-Jun-11	13:00	Afgang	COPENHAGEN/COPENHAGEN	AF2051
			Status: HK - Confirmed	
			Klasse: ECONOMY (T)	
			Flytype: AIRBUS INDUSTRIE A318	
			Rejsetid: 2:00	
			Bagage: One Piece	
28-Jun-11	15:00	Ankomst	PARIS CDG/PARIS	Terminal 2D
			Som rejsende med Air France har du mulighed for, 30 timer før afgang, at checke ind online Klik her for at komme direkte til check-in siden.	

#### Vigtig information

- Check-in til flyafgangen skal være **afsluttet** inden den angivne check-in tid.
- Husk gyldig billedlegitimation. Ledsager til mindreårig skal desuden kunne fremvise gyldig legitimation for samtlige rejsende.
- Det er den rejsendes ansvar, at navnet i reservationen er identisk med navnet i passet, og at navnet i passet er i overensstemmelse med det navn den rejsende er registreret under i Det Centrale Personregister.
- Den oplyste pris er først garanteret når billetten er udstedt.
- Flyrejsen skal foretages i den udstedte rækkefølge. Flybilletten vil miste sin gyldighed og værdi, såfremt den ikke benyttes i udstedte rækkefølge.
- Vi gør opmærksom på, at de oplyste visumregler er gældende for danske statsborgere.

### PARTERNES KRAV OG BEGRUNDELSER:

**Klageren:** Ønsker refundering af flybilletter og har til støtte herfor gjort gældende,

at han mistede flyforbindelse i Kastrup Lufthavn til Paris med Air France pga. togforsinkelsen,

at togafgangen kl. 09:33, var 25 minutter forsinket til Fredericia,

at han kl. 08:30 havde undersøgt evt. forsinkelser på Rejseplanen.dk. Der var ingen oplysninger om forsinkelser,

at togføreren mente, at der ikke var noget problem med rettidig ankomst til Kastrup Lufthavn, da toget "kun havde et dør-problem", og man forventede at indhente en del af den tabte tid,

at han derefter ikke så noget til togføreren, og der blev ikke givet nogen form for information via højtalerne,

at de var en del frustrerede passagerer med ventende flyafgange, som ikke kunne få information undervejs vedr. forsinkelse og forventet ankomst,

at toget ankom til Københavns Hovedbanegård kl. ca. 12:08, og der var fortsat ikke nogen information, og ej heller DSB-personale at spørge, hvorfor de var en del passagerer, der overvejede at tage en taxa til Kastrup Lufthavn, men de forventede, at toget snart gik. I alt en ventetid på Københavns Hovedbanegård på 20 minutter,

at kl. 12:42 ankom toget til Kastrup Lufthavn således 61 minutter forsinket,

at hans fly havde afgang kl. 13:00 med check-in kl. 12:00. Han havde således kalkuleret med 19 minutter før check-in og 1 time og 19 minutter til afgang,

at havde han kendt til forsinkelsen, kunne han have taget en taxa fra Høje Taastrup eller fra Københavns Hovedbanegård og dermed nået sit fly,

at DSB angiver at det tager 10 minutter at gå fra toget til terminal 2, men dette kan gøres på 5 minutter, hvis man er almindelig til fods og skrår over parkeringspladsen,

at Check-in tiden ikke er det samme som, at gaten lukkes, men tiden for åbning for check-in. AirFrance oplyser på Københavns Lufthavns hjemmeside, at "anbefalet" ankomst er 1 time før, for economy og senest 30 minutter før afgang for business. Dermed har klageren beregnet 45 minutter til senest anbefalet ankomst med yderligere 30 minutter til flyafgang. Hvilket bør være yderst rimeligt,

at han var meget omhyggelig i sin planlægning og kontrol af togafgange og evt. forsinkelser og valgte af samme grund netop lyntog og DSB '1,

at han ikke finder det realistisk at forvente, at passagerer i toget skal kunne kontakte rejsebureau eller Air France i en situation, hvor man er forsinket, når der ikke foreligger oplysninger om det endelige omfang,

at han forsøgte at ringe til Air France via Kastrup Lufthavn, hvor han blev anbefalet at vente til ankomsten i lufthavnen vedr. billetændringer. Dette kan desværre ikke dokumenteres,

at Air France desværre har det princip at booke billet tur/retur som enkeltbestilling og aflyser derfor returbillet ligeledes. Hans rejsebureau oplyste om at der skulle foreligge en verserende sag ved europæisk domstol om dette er lovligt. Air France kunne kun tilbyde senere flyvning samme dag til en pris på 6.000 kr. for enkeltbillet,

at han og adskillige andre passagerer forsøgte at kontakte personale i toget uden held på Køben-

havns Hovedbanegård, samt

at han havde beregnet rimelig tid til check in specielt set i lyset af, at han ikke havde bagage at checke ind, og at der er tale om en europæisk flyvning, hvor man på business kan møde indtil 30 min. før afgang.

**Indklagede:** Fastholder afslaget på klagerens anmodning og har til støtte herfor gjort gældende,

at ifølge DSBs forretningsbetingelser betaler DSB ikke for flyrejser. Reglerne er sådan, at DSB ved uregelmæssigheder kan kompensere kunden til den station, hvor kunden har billet,

at klageren ikke har beregnet rimelig tid, når han med den planlagte afgang ville være kommet til Københavns Lufthavn Kastrup kl. 11:41. I DSBs køreplan beregnes 10 minutter gang fra stationen til Terminal 2. Dermed har klageren kun haft 9 minutter til check-in, hvilket ikke er rimelig tid,

at klageren kan søge refusion i henhold til DSB Rejsetidsgaranti Basis og få dele af sin togbillet tilbagebetalt,

at togets planmæssige ankomsttid til Københavns Lufthavn er kl.11:41. På grund af tekniske problemer med toget afgik toget fra Fredericia kl. 10:00, hvilket er 27 minutter forsinket og ankom med 61 minutters forsinkelse til Københavns Lufthavn kl. 12:42,

at DSB er enig i, at klageren mistede sin forbindelse på grund af forsinkelsen og en forsinkelse på 61 minutter er ikke påregnelig og bør ikke indgå som grundlag for rejseplanlægning, men klageren har planlagt med en for snæver margin i forhold til overgangstid og check-in. Der bør beregnes en gangtid på mindst 10 minutter fra stationen til Terminal 2, hvor der skal foretages check-in og eventuelt afleveres bagage for passagerer med Air France. I klagerens rejsepapirer fra rejsebu-reauet er anført at check-in skal være afsluttet inden den angivne check-in tid. DSB må derfor anse, at klageren allerede i sin planlægning har beregnet en for snæver tidsmargin, der ikke efterlod plads til den mindste afvigelse, og klageren burde have benyttet en tidligere forbindelse fra Fredericia.

at toget udgår fra Aalborg og blev forsinket med ca. 10 minutter i Randers og var yderligere godt 10 minutter forsinket ved afgang fra Aarhus H. kl. 08:30. Da klageren angiver at have set i Rejseplanen burde toget derfor stå med en forsinkelse i Rejseplanen på 10 minutter. De grundlæggende data kan dokumenteres; men de løbende informationer på rejseplanen gemmes ikke, og DSB kan derfor ikke dokumentere, at de faktisk også er blevet vist. Togførers melding viste sig vel optimistisk, og selv om det i mange tilfælde ville have været rigtigt, at toget ville kunne vinde 10-15 minutter på vej til København, gik det altså her modsat. Det kunne umiddelbart konstateres i Odense, hvor forsinkelsen var vokset til ca. 35 minutter, og ved ankomsten til Høje Taastrup, første stop efter Odense, var toget godt 40 minutter forsinket. Senest i forbindelse med ankomsten til Høje Taastrup kl. ca. 11:50 burde det have stået klart for klageren, at toget på ingen måde ville være i Lufthavnen til check-in tid og at selv uden den yderligere forsinkelse, der stødte til på København Hovedbanegård, ville flyforbindelsen ikke kunne forventes nået,

at det er muligt, at personale ikke kom rundt i toget, men det var der og kunne have været opsøgt med henblik på at få information og hjælpe med en løsning,

at klageren kunne og burde have valgt at stå af i Høje Taastrup og taget en taxa til Lufthavnen. Taxaen ville DSB selvfølgelig skulle have betalt.

Det kunne også, som antydtes af klageren, måske have reddet situationen. Og i det mindste kunne klageren på dette tidspunkt endnu have nået at kontakte flyselskabet eller sit rejsebureau pr. telefon for at få ændret sin billet, både for at sikre rejsen til Paris og for at sikre tilbagerejsen. Billetten kunne ifølge oplysningerne fra det benyttede rejsebureau og Air France inden afgang været blevet ændret til en senere afgang mod et gebyr på 50€ (=375,- kr.). Air France har efter DSB's oplysninger haft yderligere mindst to direkte flyvninger fra København til Paris samme dag, som kunne have været benyttet, heraf en med samme afgangstid, som den af klageren benyttede afgang med Easy-Jet. I stedet valgte klageren at afvente forløbet med det kendte og beklagelige resultat. Ved at afvente til ankomsten til Københavns Lufthavn afskar klageren sig ikke blot fra muligheden for at ændre sin udrejse men også for at bevare sin hjemrejse,

at DSB derfor ikke finder, uanset ansvaret for forsinkelsen, grundlag for at imødekomme klagerens krav om at betale for nye flybilletter København-Paris-København. DSB finder, at klageren burde have handlet senest ved ankomsten til Høje Taastrup, hvor det var aldeles åbenbart, at forsinkelsen allerede var så stor, at toget ikke ville kunne forventes at være i lufthavnen i tilstrækkelig god tid til, at flyforbindelsen til Paris kunne nås, for på den måde at begrænse skadevirkningerne af forsinkelsen. DSB er på baggrund heraf indstillet på at betale et beløb svarende til det gebyr, der skulle betales for en ændring af billetten,

at DSB i øvrigt savner en redegørelse for, i hvilket omfang de betalte lufthavnsafgifter for de ubenyttede billetter er søgt tilbagebetalt,

at klageren i mail har tilkendegivet, at "Jeg finder det ikke realistisk at forvente at passagerer i toget skal kunne kontakte rejsebureau eller Air France i en situation hvor man er forsinket, når der ikke foreligger oplysninger om det endelige omfang. Jeg forsøgte at ringe til Air France via Kastrup Lufthavn, hvor jeg blev anbefalet at vente til ankomsten i lufthavnen vedr. billetændringer. Dette kan jeg desværre ikke dokumentere". Hertil skal DSB bemærke: At klageren selv ved valg af tog har valgt en afgang, hvor der er den snævrere mulige margin, måske endda selv uden forsinkelser en urealistisk snæver margin i Københavns lufthavn ved overgang fra tog til fly. Med den meget korte overgangstid kan forhold, der ikke uden videre kan forudsiges, kundens placering i toget, togets placering på perron, antallet af passagerer på perron og i hal samt antallet af passagerer ved in-check betyde, at den i dette tilfælde planlagte overgangstid ikke ville være tilstrækkelig. DSB's rejsebureau anbefaler således at møde 2 timer før afgang ved rejse til europæiske destinationer. Hvilken vejledning klagerens rejsebureau giver sine kunder, er DSB ikke bekendt med. Men når klageren vælger den absolut senest mulige tilslutning med en meget kort overgangstid må klageren også være forpligtet til en vis opmærksomhed på mulighederne for at afhjælpe konsekvenserne af en forsinkelse, større eller mindre og ikke blot passivt afvente udviklingen,

at forsinkelsen ved ankomsten til Odense ikke var reduceret men tværtimod øget til 37 minutter. Oplysning herom fremgår af togets gavldisplays, hvor den køreplansmæssige og den kalkulerede ankomsttid til de stationer, hvor der stoppes undervej, herunder Københavns Lufthavn, Kastrup, vises, og kunne desuden indhentes hos togets personale. Toget afgik fra Odense kl. 10:45. På det tidspunkt med angivet ankomst til Københavns Lufthavn, Kastrup kl.12:18 måtte det forekomme helt usandsynligt, også for klageren, at man kunne nå lufthavnen og flyet til Paris. Men det var stadig i tide til at kontakte rejsebureau eller Air France for at få ændret billet til en senere afgang,

at klageren derfor har udvist en usædvanlig passivitet, der i væsentligt omfang har bidraget til omfanget af de økonomiske konsekvenser af forsinkelsen. Klageren kunne senest efter afgang fra

Odense have henvendt sig til togpersonalet for at finde alternativ transport fra Høje Taastrup, hvis klageren mente, at det var en løsning. Klageren kunne eventuelt med togpersonalets hjælp have kontaktet sit rejsebureau for at få ændret sin billet til en af dagens to senere afgang fra København til Paris med Air France. Oplysningen om muligheden og prisen herfor står anført på fakturaen fra rejsebureauet. At klageren øjensynligt på et senere tidspunkt, kun blev tilbudt en ny billet til 6000 kr. er betinget af, at klageren spørger til denne mulighed efter afslutning af check-in kl. 12:00. Hvis klageren har fået ufuldstændig eller ukorrekt besked om mulighederne for at ændre sin billet fra anden side, Air France eller rejsebureauet, kan det ikke tilskrives DSB og må afklares med dem,

at DSB selvfølgelig er bekendt med, at der er mange rejsende i tog til lufthavnen, der skal nå videre med fly derfra. Men DSB har ikke noget grundlag for at vide, at nogen rejser med en så kort overgang som klageren og selv i en situation med en væsentlig forsinkelse ikke tager kontakt til DSB's personale i toget med henblik på at afbøde en eventuel konsekvens af forsinkelsen, samt

at klageren i øvrigt forsat ikke har godtgjort, om ekstraomkostningerne er dækket fra anden side ved forsikring eller på anden vis.

## **BILAG TIL SAGEN:**

Kopi af parternes korrespondance.

## **ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:**

### ***Retsgrundlaget:***

Fra DSBs forretningsbetingelser:

"§ 5 Forsinkelser

5.1 I Danmark

Bestemmelserne i denne paragraf har kun gyldighed for rejser i Danmark med DSB tog inkl. S-tog.

Ved forsinkelser søger DSB at reducere forsinkelsen og generne for passagererne.

Vælger en passager at afbryde en rejse på grund af en større forsinkelse, eller fordi en tilslutningsforbindelse ikke opnås, kan passageren få tilbagebetalt billetten for den del af rejsen, som ikke gennemføres på grund af forsinkelsen. Tilbagebetalingen sker uden gebyr. Bestemmelsen om tilbagebetaling er kun gældende, såfremt billetten er omfattet helt eller delvist af DSB's takstkompetence.

Hvis DSB ikke inden for rimelig tid og maksimalt inden for en time har sørget for videre transport, dækker DSB passagerens rimelige omkostninger til videre transport til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort.

Ved vurderingen af, hvad der er rimelig tid, lægger DSB til grund, at DSB med al fornøden energi og uden ophold søger at tilvejebringe videre transport for alle de passagerer, der er ramt af den pågældende forsinkelse.

Passageren skal indhente udtrykkeligt tilsagn fra DSB's personale til de dispositioner, der træffes af passageren med henblik på videre transport som beskrevet ovenfor.

Passageren er i øvrigt under alle omstændigheder forpligtet til at minimere omkostningerne til erstatningsbefordringen. Forsinkelser kan medføre, at forbindelse med andet tog ikke opnås. I vurderingen af, om en forbindelse skal afvente et forsinket tog, inddrager DSB, hvor lang ventetid der vil være til den næste forbindelse på den pågældende strækning. Hvis ventetiden er over 1 time, eller det er sidste forbindelse på strækningen den pågældende dag, vil DSB som hovedregel sikre forbindelse eller tilbyde erstatningsbefordring til den station i Danmark, hvortil passageren har billet eller kort. DSB dækker ikke passagerens omkostninger til videre transport, såfremt forsinkelsen skyldes forhold uden for DSB's kontrol, så som ekstraordinære vejrforhold eller naturbegivenheder, påkørsler, bombetrusler, offentlige myndigheders påbud eller forbud, strejke, lockout eller andre tilsvarende forhold.

DSB yder rejsetidsgaranti. Mulighederne og vilkårene herfor er udførligt beskrevet i særskilt brochure og kan også ses på

www.dsb.dk. Ved internationale rejser med internationale tog yder DSB godtgørelse for forsinkelser i overensstemmelse med General Conditions of Carrigage.

DSB yder ikke anden eller yderligere erstatning end ovenfor nævnt som følge af forsinkelser.”

### Fra DSB Basis Rejsetidsgaranti:

Kontant kompensation beregnes sådan:

<b>Forsinkelse</b>	<b>Kompensation</b>
30 minutter eller mere =	25% af rejsens pris
60 minutter eller mere =	50 % af rejsens pris
90 minutter eller mere =	75 % af rejsens pris
120 minutter eller mere =	100 % af rejsens pris

## EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EF) Nr. 1371/2007

### Artikel 15

#### Erstatningsansvar for forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning

Med forbehold af bestemmelserne i dette kapitel er jernbanevirksomhedens erstatningsansvar med hensyn til forsinkelse, ikke-opnået tilslutningsforbindelse og aflysning omfattet af bestemmelserne i bilag I, kapitel IV, afsnit II.

### Artikel 17

#### Erstatning for billetprisen

1. En passager, som må imødesee en forsinkelse, kan uden at miste retten til befordring kræve erstatning af jernbanevirksomheden for forsinkelse mellem det på billetten anførte afgangs- og ankomststed, som ikke har medført billetrefusion i henhold til artikel 16. De minimale erstatningsbeløb for forsinkelse er fastsat til:

- 25 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 60-119 minutter
- 50 % af billetprisen i tilfælde af en forsinkelse på 120 minutter eller mere.

-----

*Ansvar ved manglende overholdelse af køreplaner*

Artikel 32

**Ansvar i tilfælde af aflysning af tog, forsinkelse eller svigtende forbindelse**

1. Operatøren er ansvarlig for tab, som påføres passageren på grund af aflysning, forsinkelse eller svigtende forbindelse, så rejsen ikke kan fortsættes samme dag, eller ikke er fornuftig at gennemføre den samme dag på grund af de givne omstændigheder. Erstatningen omfatter rimelige udgifter til logi samt udgifter til underretning af personer, som venter på passageren.
2. Operatøren fritages for dette ansvar, når aflysningen, forsinkelsen eller svigtende forbindelse skyldes:
  - a) uden for jernbanedriften værende forhold, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå, og hvis følger denne ikke har kunnet afværge,
  - b) en fejl fra passagerens side eller
  - c) tredjeparts handling, som operatøren trods anvendelsen af den omhu, som forholdene krævede, ikke har kunnet undgå og hvis konsekvenser ikke kunne afværges; en anden jernbanevirksomhed, der benytter den samme infrastruktur betragtes ikke som tredjepart; regresretten er ikke berørt.
3. National ret afgør, om og i hvilket omfang operatøren skal betale skadeserstatning for andre tab end dem, der er omtalt i stk. 1. Denne bestemmelse gør ikke indgreb i artikel 44.

***Den konkrete sag:***

Klageren ønsker erstattet sine udgifter til nye flybilletter i anledning af forsinkelse ved ankomsten til Kastrup Lufthavn.

Hverken DSB's rejseregler eller reglerne i EU's Passagerrettighedsforordning nr. 1371/2007 giver passagerer ret til erstatning for planlagte tilslutningsrejser med andre transportmidler, som man mister som følge af forsinkelse af tog. Det fremgår af passagerrettighedsforordningen artikel 15, at bilag 1 (Cotif) finder anvendelse på ikke-opnået tilslutningsforbindelse. I COTIF artikel 32, stk. 1 er anført, at erstatningen omfatter udgifter til logi og underretning af pårørende, hvis man ikke kan fortsætte rejsen samme dag. Ifølge artikel 32, stk. 3 afgør national ret om operatøren er erstatningsansvarlig for andre tab end dem i stk. 1.

Spørgsmålet er herefter, om DSB på andet grundlag efter dansk ret er erstatningsansvarlig over for klageren i anledning af den opståede forsinkelse.

Ifølge klagerens økonomiklasse-billet, skulle check-in fortages inden kl. 12:00. Togets planmæssige ankomst til lufthavnen var kl. 11:41, og klageren havde således ved den planlagte rejse alene beregnet 19 minutter fra togets ankomst i lufthavnen til check-in skulle være afsluttet.

Henset til den korte tidsfrist, som klageren beregnede for en tur fra Jylland til Kastrup, og som betød, at også en påregnelig forsinkelse ved togets ankomst til lufthavnen ville betyde, at klageren ikke kunne møde rettidigt til check-in, finder ankenævnet, at egen skyld hos klageren medfører, at DSB ikke skal yde klageren erstatning for, at han ved 61 minutters forsinkelse ikke nåede sit fly.



DSB har tilbudt at godtgøre klageren udgifter til ombooking af billetten på 50 Euro, hvilket beløb DSB herefter skal betale.

Klageren skal endvidere godtgøres efter DSBs Basis Rejsetidsgaranti, hvorefter en forsinkelse på 61 minutter berettiger til en godtgørelse på 50 % af togbillettens pris på turen Fredericia-Kastrup.

Ankenævnet træffer herefter følgende

AFGØRELSE:

DSB betaler 50 Euro samt rejsetidsgaranti til klageren inden 30 dage.

Da klageren har fået delvist medhold i klagen, returneres klagegebyret på 160 kr., jf. ankenævnets vedtægter § 26, stk. 4.

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](http://www.domstol.dk), [www.advokatsamfundet.dk](http://www.advokatsamfundet.dk) og /eller eget forsikringssselskab om eventuel forsikringsretshjælp.

På ankenævnets vegne, den 6. februar 2012.



Tine Vuust  
Nævnformand