

**AFGØRELSE FRA
ANKENÆVNET FOR BUS, TOG OG METRO****Journalnummer:** 2013-190**Klageren:** XX
2500 Valby**Indklagede:** Metroselskabet I/S v/Metro Service A/S
CVR: 21 26 38 34**Klagen vedrører:** Kontrolafgift på 750 kr. for manglende zone på tillægsbillet**Ankenævnets
sammensætning:** Nævnensformand, landsdommer Tine Vuust
Bjarne Lindberg Bak
Ingrid Dissing
Lise Bjørg Pedersen
Torben Steenberg**SAGSFREMSTILLING:****Klageren reklameret til indklagede:** Den 14. juli 2013.**Klagegebyr modtaget i ankenævnet:** Den 29. juli 2013.

Sagens omstændigheder: Klageren rejste den 14. juli 2013 fra Hestehaven/Folehaven i Valby beliggende i zone 02 til Lufthavnen i zone 04. Rejsen skete med bus til Flintholm station og derfra metro, og krævede billet til zonerne 01-02-03 og 04, ved anvendelse af periodekort, og billet til 3 zoner ved anvendelse af billet eller klippekort. Klageren anvendte som rejsehjemmel sit periodekort med zonerne 01 og 02.

Klokken 07:02 steg hun på buslinje 10, og ifølge egne oplysninger bad hun om en tillægsbillet til Lufthavnen via Flintholm station. Buschaufføren solgte hende en tillægsbillet med én zone.

I metroen mellem Kastrup station og Lufthavnen var der kontrol af klagerens rejsehjemmel, og da klageren manglede en zone, blev hun pålagt en kontrolafgift på 750 kr.

Den 14. juli 2013 anmodede klageren Metro Service om annullering af kontrolafgiften og gjorde gældende, at hun havde fortalt buschaufføren, at hun skulle til lufthavnen, og at det var chaufføren, der gav hende en forkert billet.

Metro Service fastholdt kontrolafgiften den 23. juli 2013 med henvisning til selvbetjeningsprincippet, samt at Movia og Metroselskabet er to forskellige selskaber, og der derfor ikke kan stå til ansvar for hinandens oplysninger.

**Fra Rejseplanen.dk:
Fra Hestenhaven i Valby til Lufthavnen:**

14:15 → 14:52 0:37 3

Bus 10 → Bus 4A → til fods → Metro M1 → til fods

ØR 1362 → til fods

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	20,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	2 3 4	Personligt	490,00 kr	periodekort 30 dage

Via Flintholm metrostation:

14:21 → 15:10 0:49 1

Bus 10 → til fods → Metro M2

Øvrige produkter

Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	20,00 kr	klippekort pr. klip
Periodekort	1 2 3 4	Personligt	630,00 kr	periodekort 30 dage

Zonekort på stoppesteder i zone 02:



Find din rejse på kortet ved hjælp af bynavnene eller zonenumrene.

Se i farvetabellen, hvor mange zoner du skal købe billet til, eller hvor mange gange du skal klippe på dit klippekort.

Det er den dyreste farvezone på din rejserute, der bestemmer rejsens pris.

Er du i tvivl, kan du spørge chaufføren.

Klippekort:

Farvezone	Uoksen								Barn		
	1	2	3	4	5	6	7	8	Alle	1	2
1	1 klip*										
2		1 klip*								1 klip	
3			1 klip*								1 klip
4				1 klip*							2 klip
5					1 klip*						3 klip
6						1 klip*					2 klip
7							1 klip*				3 klip
8								1 klip*			4 klip
Alle	5klip	3klip	3klip	2klip	2klip	2klip	2klip	2klip	1klip*	5klip	3klip

*Nemtest og billigst pr. zone

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

at hun har periodekort til zone 01 og 02 og skulle til lufthavnen medbringende to kufferter søndag den 14. juli 2013. Hun steg på buslinje 10 kl. 07:02 ved Folehaven i Valby, og bad chaufføren om en tillægsbillet til lufthavnen via Flintholm metrostation. Movias chauffør solgte hende en billet til én enkelt zone, således at hun havde tre zoner,

at hun gik ud fra, at han kendte reglerne, og at det var korrekt, også under hensyntagen til, at zonekortet viser blå, rød [gul] - altså tre zoner fra Valby til lufthavnen. Når man går ind på rejseplanen.dk, kommer turen også ud med 3 zoner, og når man står i lufthavnen og skal købe billet til Valby, betaler man for 3 zoner. Hun gik derfor ud fra, at alt var i orden - især da hun havde pointeret, at hun var på vej til lufthavnen, hvilket også var tydeligt; kufferterne og tidspunktet taget i betragtning,

at hun naturligvis har klaget til Movia, som har talt med chaufføren, der dog ikke vil vedgå, at han har billetteret forkert. Hun har derfor bedt dem se på bussens overvågningskamera, hvoraf det tydeligt vil fremgå, at hendes påstand er korrekt,

at hun har en høj uddannelse, fast arbejde og en god økonomi og har naturligvis ingen intentioner om at snyde et trafikelskab for 12 kr. for en enkelt zone,

at chaufføren burde have udvist rettidig omhu, undersøgt sagen, hvis han var i tvivl, og udstedt en tillægsbillet til 2 zoner - hvis det altså er det korrekte antal zoner,

at det faktisk er svært at se på zonekortet, åbenbart også for buschauffører,

at hun viste buschaufføren sit periodekort til to zoner, og bad klart og tydeligt om en tillægsbillet til lufthavnen via Flintholm station/metro,

at hun den 29. april 2013 tog samme tur, og dengang gav buschaufføren hende to ekstra zoner. Da hun blev kontrolleret ved udgangen i metroen i lufthavnen, sagde kontrolløren (ca. kl. 08:15), at hun havde en zone for meget, da hun kun skulle have tre zoner. Han viste hende (og hendes to veninder) en af de gule standere med zoneinddeling. Han påpegede, at der fra Valby til Lufthavnen er tre zoner, og at hun skulle se på farverne, som er rød, blå og gul; derfor skulle hun kun have købt én ekstra zone og ikke to,

at når man søger på www.rejseplanen.dk på turen Folehaven/Hestehaven til Lufthavnen via metroen, kommer den ud med tre zoner, når man søger på Lufthavnen til Folehaven/Hestehaven, kommer den ud med tre zoner. Når man står i lufthavnen ved metroen og skal købe en billet til Valby, kommer den ud med tre zoner,

at da hun søndag den 14. juli 2013 stod på Movias buslinie 10 ville hun dog være på den sikre side. Hun bad derfor udtrykkeligt Movias chauffør om en tillægsbillet til lufthavnen. I Movias rejseregler står der, at man ved tvivlstilfælde skal spørge chaufføren, som vil hjælpe. Desuden skal man have gyldig rejsehjemmel til hele turen,

at under hensyntagen til, at hun den 29. april 2013 af en kontrollør i lufthavnen fik at vide, at hun havde en zone for meget og kun skulle bruge tre, samt under hensyntagen til, at zonekortet og www.rejseplanen.dk begge viser tre zoner mellem Folehaven/Hestehaven, samt at billetautomaten ved metroen i lufthavnen viser, at der er tre zoner til Valby, gik hun derfor ud fra, at buschaufføren vidste, hvad han gjorde, da han solgte hende en tillægsbillet på en enkelt zone,

at hun derfor var fuldstændig uforstående over for, da hun i lufthavnen blev pålagt en afgift for manglende zone. Hun protesterede naturligvis, men forgæves. Metro-stewarden tog derefter billede af hendes periodekort og tillægsbillet,

at straks derefter, allerede da hun stod i bagagedrop, ringede hun til Movia og gjorde dem opmærksom på, at deres chauffør havde begået en fejl ved kun at sælge hende en enkelt zone. Hun tog det for givet, at de ville kontakte ham, og at han ville indrømme sin fejl. Imidlertid fik hun at vide, at hun kunne klage via deres hjemmeside. Dette gjorde hun samme eftermiddag, da hun var kommet frem til Cambridge, England, hvor hun skulle på et 14-dages kursus betalt af Comenius, EU, som i øvrigt også betaler for transporten mellem hjem og kursussted. Hendes busbillet/metrobillet vil altså blive refunderet af EU, så hun havde absolut ingen fordel af at betale for en zone mindre, end hun skulle! Havde hun taget en taxa, havde de formentlig også betalt for denne,

at Movia svarede efterfølgende den 23. juli 2013, at chaufføren har meddelt, at hun bad om "...én tillægsbillet, hvilket er 1 zone. Havde du bedt om to tillægsbilletter eller sagt til lufthavnen, havde du fået 2 zoner",

at hun svarede Movia den 29. juli 2013, at chaufføren ikke talte sandt. Derudover bad hun Movia om at se på bussens overvågningskamera, hvoraf det vil fremgå, hvad hun rent faktisk bad om – nemlig en tillægsbillet til lufthavnen,

at den 30. juli 2013 skrev Movia, at det ikke længere er muligt at finde overvågningsmateriale fra bussen frem, da det skal gøres kort efter hændelsen. Desuden er overvågningsmaterialet uden lyd. Herudover skriver de, at chaufføren er ansat hos et privat busselskab, og at Movia derfor ikke har mulighed for at komme sagen nærmere,

at Metro Service fastslår den 23. juli 2013, at

"På alle klippekortmaskiner og på informationstavlerne på stationen er der opsat et zonekort, til brug for udregning af det nødvendige antal zoner.

Der tages udgangspunkt i "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zoner (farver) der er frem til slutdestinationen",

at det er præcis, hvad kontrolløren i lufthavnen den 29. april 2013 fortalte hende – og sikkert også det, buschaufføren på linie 10 har haft in mente, da han udstedte den ekstra zone. For når man står i Valby, i Folehaven og skal til Lufthavnen, ja, så er der tre zoner. Rød, blå og gul,

at dette er helt Kafkask; buschaufføren udsteder – ifølge Metro Service – forkert billet, chaufføren vil ikke indrømme, at hun bad om en tillægsbillet til lufthavnen, Movia vil ikke tage imod en telefonisk anmeldelse, Movia har slettet billederne fra overvågningskameraerne, Movia fralægger sig ansvaret, da chaufføren er ansat i et andet selskab, og Metro Service skriver til mig, at man skal tælle farvezoner, hvilket chaufføren åbenbart har gjort. Og så er der altså ifølge www.rejseplanen.dk altså også kun tre zoner mellem Valby og Lufthavnen,

at hun af sag nr. 2010-335 af 11. april 2011, ser at der muligvis findes et andet regelsæt, igen helt Kafkask, når man er fast kunde hos Movia/DSB/Metro – et regelsæt, der er så hemmeligt, specielt og uigennemskueligt, at end ikke Metro Service henviser til det i deres skrivelse af 23. Juli 2013, men blot konstaterer, at man skal tælle farver på zonekortet.

at det fremgår af korrespondancen fra sagens parter, at man vil lægge vægt på chaufførens udtalelse i sagen. Dette har hun meget svært ved at forstå. Dels er det nu over to måneder siden, at hændelsen fandt sted, og han kan have svært ved at huske episoden tydeligt, dels vil det muligvis kunne bringe ham selv i forlegenhed, såfremt han erkender, at han har udstedt en forkert tillægsbillet,

at det fremgår af Movias rejseregler, at man skal bede chaufføren om hjælp i tvivlstilfælde, og det var præcis, hvad hun gjorde. Chaufføren udstedte kun en enkelt tillægszone, uanset at hun klart og tydeligt bad om en tillægsbillet til lufthavnen via Flintholm - medbringende to kufferter,

at det faktum, at Metro Service i sin den. 23. juli 2013 anfører, at

"Der tages udgangspunkt i den "røde zone", som er den zone, der køres fra. Herefter tælles det antal zone-ringe (farver), der er frem til slutdestinationen",

men ellers henviser til helt andre regler, beviser jo, at reglerne er så uigennemskuelige, at selv Metro Service ikke har overblik over dem,

at hun på rejseplanen.dk har søgt på fra Hestehaven til Lufthavnen st. (metro), klikket på find din rejse - klikket på køb billet. Så kommer følgende billede frem:

The screenshot shows the website 1415.dk with a navigation bar containing links like 'Køb billet', 'Mine bestillinger', 'Sådan gør du', 'Periodekort', 'Spørgsmål & svar', 'Billetter', 'Rejseregler', and 'Om os'. The main content area is split into two parts. On the left is a 'Køb billet' form with fields for 'Køb rejse' and 'Andre billetter'. The form includes a dropdown for 'Hestehaven (København)', a 'Stav' field with '3' selected, and a 'Lufthavnen st (Metro)' dropdown. There are also fields for 'F.eks.: station eller adresse', 'Yokast', 'Børn', and 'Cykel'. A 'Billetter leveres:' section shows '25' and 'Juli' with a '19:20' time. At the bottom of the form is a 'Fortsæt' button. On the right is a promotional banner for 'Periodekort på mobilen' featuring a man in a suit holding a mobile phone. The banner text says: '... så har du det altid på dig. Køb den periode, du har brug for, og få en reminder, når du skal forny periodekortet. Hent app'en "Mobilperiodekort" i App Store eller på Google Play eller sms "periodekort" til 1415 og få et link til download.' Below the banner is the text 'BUS, TOG OG METRO BINDER BYEN SAMMEN'. At the bottom of the page are three links: 'Om 1415.dk', 'Mine bestillinger', and 'Spørgsmål & svar'.

at hun derfor er helt uforstående over for, at Metro Service påstår, at oplysningerne ikke stammer fra rejseplanen.dk, samt

at hun i øvrigt næppe tror, at en buschauffør ville udstede en billet på en enkelt zone uden at have forvisset sig om, at passageren havde periodekort/anden rejsehjemmel. Så vidt hun kan forstå, skal man altid have mindst to zoner, jfr. Moviatrafik.dk, afsnittet om billetter og klippekort, hvor det fremgår, at grundbilletten er til 2 zoner.

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

at det er korrekt at der skal betales for 3 zoner, hvis man rejser på klippekort eller billet, idet både zone 01 og 03 er nabozoner til zone 02. For en indløst grundbillet til 2 zoner, betales for påstig-

ningszone, samt den omkringliggende zoner. Ved at købe en 3-zoners billet, er der løst billet til 2 zoner udenfor påstigningszonen – og hermed for zone 04, hvori lufthavnen ligger,

at de fremsendte bilag stammer ikke fra rejseplanen.dk, men fra 1415.dk – og bekræfter ovenstående.

at hvis man slår rejsen Hestehaven, Valby til Lufthavnen op på www.rejseplanen.dk, kan følgende læses om prisen for den pågældende rejse:

Øvrige produkter				
Billettype	Zoner	Type	Pris	Bemærkninger
Billet	3		36,00 kr	Kontant Billet
Klippekort	3	Gult	20,00 kr	klippe kort pr. klip
Periodekort	1 2 3 4	Personligt	630,00 kr	periodekort 30 dage

* Priserne gælder for en voksen på den viste rejse. Kontroller altid returrejsen, da der kan være forskel på prisen.
Vi tager forbehold for fejl i prisoplysningerne.

at da klageren kun har zone 01-02 på sit periodekort, skal der således løses billet til yderligere 2 zoner – svarende til 2 zoner, ganske som klageren betalt den 29. april d.å.,

at det på baggrund af klagers oplysninger – ikke har været mulighed at lokalisere den kontrollør i lufthavnen, der henvises til. Det er end ikke klart, om denne er ansat i metroen, DSB eller i lufthavnen,

at klageren henviser til klagesag 2010-0335, men efter Metro Services opfattelse er denne sag ikke direkte sammenlignelig med klagerens, idet der i 20110-0335 ikke foreligger en udtalelse fra chaufføren – dette er derimod tilfældet i den nærværende sag,

at da Movia har forespurgt chaufføren, der kan huske situationen, og understreger at klageren udtrykkeligt har bedt om en tillægsbillet, kan den manglende zone ikke tilskrives chaufførfejl, hvorfor kontrolafgiften fastholdes,

at det skal beklages hvis klageren – baseret på svaret den 23. juli 2013– har fået den oplevelse, "at reglerne er så uigennemskuelige, at selv Metro Service ikke har overblik over dem". Dette er ingenlunde tilfældet, men medgiver gerne, at den medarbejder der har sendt svaret den 23. juli 2013, ikke godt nok har forklaret om reglerne omkring tilkøb til periodekort, sådan som man efterfølgende har gjort det i svaret til Ankenævnet. Dette ændrer dog ikke ved det faktum, at klageren ikke havde gyldig billet, da hun blev billetteret,

at for rejser med periodekort, kan der kun rejses i de zoner der fremgår af periodekortets stamkort-del. Skal der foretages tilkøb udover periodekortets gyldighedsområde, gælder de regler, der blandt fremgår af folderen "Rejseregler, billetter og kort", der kan findes på www.m.dk,

at der skal henvises til klagerens egen oplysning om, at Movias buschauffør kan huske situationen, og at chaufføren understrege at klageren udtrykkeligt har bedt om en tillægsbillet. Det er umuligt at vide det er korrekt, når klageren siger, at chaufføren taler usandt. Men når chaufføren kan huske sagen, må man forholde sig til dette. Opmærksomheden henledes på, at chauffører som udgangspunkt ikke har noget at tabe, ved at indrømme en fejl, samt

at selvom klageren har vist sit periodekort til chaufføren, vil dette ikke have betydning for chaufførens billettering, hvis klageren – som chaufføren oplyser – blot beder om en tillægsbillet, og i den forbindelse ikke nævner Lufthavnen.

BILAG TIL SAGEN:

Kopi af kontrolafgiften.

Kopi af parternes korrespondance.

ANKENÆVNETS BEMÆRKNINGER:

Retsgrundlaget:

Ifølge § 2, stk. 2, i lovebekendtgørelse nr. 969 af 08. oktober 2009 om lov om jernbaner, gælder loven også for metroen. Af § 23 fremgår det, at transportministeren fastsætter regler om jernbanevirksomhedernes adgang til at opkræve kontrolafgift og ekspeditionsgebyr for passagerer, der ikke foreviser gyldig rejsehjemmel (billetter og kort).

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

Det fremgår af Metroens rejseregler (forretningsbetingelser), at passagerer skal have gyldig billet, gyldigt stempelt klippekort eller gyldigt månedskort fra rejsen begynder. Billet eller kort skal opbevares under hele rejsen og indtil Metroens område forlades. Billetter og kort skal fremvises til Metro Stewarden på forlangende. Billetkontrol kan ske både under rejsen, ved udstigning og på Metrostationen efter afsluttet rejse. Hvis man ikke kan fremvise gyldig billet eller kort under rejsen, i forbindelse med udstigning eller på Metrostationens område efter at have afsluttet rejsen, udstedes en kontrolafgift 750 kr. for voksne.

Fra de fælles rejseregler: Billetter og kort:

“Gennemkørsel” og “ringzoner”

Der er to principper for, hvordan man beregner zoner. For rejser på abonnementskort gælder princippet om gennemkørsel. For rejser på billet og klippekort gælder princippet om ringzoner.

Gennemkørsel - abonnementskort

Når man rejser på abonnementskort, betaler man for det antal zonenumre, man kører i. Dog mindst to.

På et 3-zoners periodekort kan man altså kun køre i tre bestemte zonenumre og ikke i to zoner omkringing startzonen.



Tilkøb til abonnementskort

Når man rejser ud over det område abonnementskort gælder i, kan man købe tilkøb.

Det gælder: FlexCard, periodekort (personlige/upersonlige), Uddannelses-Kort, HyperCard, pensionistkort, City Pass, TravelPass, skolekort, kommune-buskort samt DSB-/Øresundsbilletter og -kort.

Tilkøbet skal være en billet eller klip på klippekort til den eller de zoner, der mangler. Man kan ikke køre frit i alle zoner ved tilkøb til abonnementskort.

Tilkøbet skal vises sammen med kortet for at være gyldigt. Der skelnes mellem tilkøb i og uden for det område, hvor abonnementskortet gælder.

Tilkøb i gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples i kortets gyldighedsområde, gælder tilkøbet fra og med 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Et 1-zones tilkøb = én zonerings, et 2-zoners tilkøb = to zonerings osv.

Samlet gyldighedsområde for abonnementskort til zone 8, 76 og 66 + et 1-zones tilkøb:



Tilkøb uden for gyldighedsområdet

Hvis tilkøbet købes, eller der stemples uden for kortets gyldighedsområde (f.eks. ved returrejse), sker det efter de almindelige regler for køb af billet.

Dog kan 1-zones billet købes i 1. zonerings uden om zonerne på abonnementskortet. Så gælder billetten kun i den zone, der står på den, i én time. Der kan ikke købes 1-zones billet til pensionist- og efterlønskort i en zone, hvor der er "spærretid".

Den konkrete sag:

En rejse fra Hestehaven i Valby til Lufthavnen via Flintholm station kræver enten klippekort eller billet til 3 zoner, eller et periodekort til zone 01 – 02 - 03 og 04.

Klagerens periodekort var gyldigt til zonerne 01 og 02, og hertil havde klageren tilkøbt en tillægsbillet. Tillægsbilletten var til én zone. Ved kontrol i zone 04 havde hun derfor ikke tilstrækkelig rejsehjemmel, og kontrolafgiften blev herefter pålagt med rette.

Ved køb af periodekort opnås en rabat, der er betinget af, at kortet har begrænset gyldighed til de specifikke zoner, som er påført på selve kortet, og som kunden har oplyst ved kortets oprettelse. Det er derfor ikke antallet af zoner på periodekortet, der er afgørende for, hvor mange zoner, man skal tilkøbe, hvis kortets zoner ikke dækker rejseruten, men derimod de specifikke zoner.

Klagerens misforståelse af oplysningerne på bl.a. zonekortet og rejseplanen.dk kan efter ankenævnets praksis ikke føre til, at kontrolafgiften skal annulleres.

Der er divergerende oplysninger om, hvad klageren oplyste ved købet af tillægsbillet på buslinje 10.

Henset til, at klageren ifølge egne oplysninger den 29. april 2013 var blevet rådgivet af en kontrolør i Lufthavnen og havde fået den opfattelse, at hun også ved anvendelse af periodekort kun skulle bruge 3 zoner, samt til klagerens egen fejlagtige henvisning til, at www.rejseplanen.dk angiver 3 zoner, finder ankenævnet det overvejende sandsynligt, at klageren alene bad om én tillægsbillet = én zone.

Herefter finder ankenævnet, at klageren - når buschaufføren siger, at hun bad om en tillægsbillet - ikke har løftet bevisbyrden for, at buschaufføren i buslinje 10 skal bære ansvaret for, at klageren ikke fik korrekt tillægsbillet til 2 zoner.

Ankenævnet bemærker, at klageren gør gældende, at en rejse fra Hestehaven til Lufthavnen ifølge Rejseplanen.dk kan gøres med billet til 3 zoner, hvis man ikke anvender metroen. Rejsen ville dog stadig kræve, at klageren købte tillægsbillet til 2 zoner, idet rejsen i så fald ville gå igennem zonerne 03 og 04, som hun ikke har på sit periodekort.

Det bemærkes, at pligten til at betale kontrolafgift ikke er betinget af, om passageren har forsøgt at unddrage sig betaling. Dette er et område med stor mulighed for omgåelse af reglerne, 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 klageren skal fritages for kontrolafgiften.

Det af klageren anførte om, at hun tidligere er blevet fejlinformeret af en steward, kan ikke føre til et andet resultat.

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. samt 100 i rykkergebyr. Beløbet skal betales inden 30 dage jf. ankenævnets vedtægters § 15.

Da klageren ikke har fået medhold i klagen, tilbagebetales klagegebyret ikke, jf. § 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 28. november 2013



Tine Vuust
Nævnshoved